

Bachelor Arbeit zur Erreichung des Fachhochschuldiploms,
«Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit HES-SO»

HES-SO Valais-Wallis – Hochschule für Soziale Arbeit

Nonverbale Kommunikation im Beratungssetting

Erarbeitet von: Stoffel Marion

Studienanfang: BAC 15 / Sozialarbeit

Begleitperson: Heinzmann Anita

Visp, 07.01.2019

An dieser Stelle möchte sich die Verfasserin bei allen bedanken, die sie während des Bachelorarbeitsprozesses persönlich und fachlich unterstützten.

Herzlichen Dank

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die Bachelorarbeit selbstständig verfasst habe und keine anderen als die angegebenen Quellen benutzt habe. Alle Ausführungen, die anderen Texten wörtlich oder sinngemäss entnommen wurden, sind kenntlich gemacht. Die Arbeit war noch nie in gleicher oder ähnlicher Fassung Bestandteil einer Studien- oder Prüfungsleistung. Die Bachelor Thesis respektiert den Ethik-Kodex für die Forschung.

Unterschrift der Verfasserin:

Stoffel Marion

Zusammenfassung

In der vorliegenden Bachelorarbeit befasst sich die Verfasserin mit der nonverbalen Kommunikation im Beratungssetting. Es gilt herauszufinden, wie Sozialarbeitende mit der nonverbalen Kommunikation in einem Beratungssetting umgehen. Um die Frage beantworten zu können, befasste sich die Verfasserin zuerst mit verschiedenster Literatur. Nach Schäfter (2010, 119) ist die nonverbale Kommunikation das grösste Kommunikationsinstrument der Menschen. Argyle (2005, 201ff) gliedert die nonverbale Kommunikation in acht unterschiedliche Ausdrucksweisen: Gesichtsausdruck, Gestik, Blickverhalten, Körperhaltung und Körperorientierung, Körperkontakt, räumliches Verhalten, äussere Erscheinung und vokales Verhalten. Diese können von der sendenden Person, so Argyle (2005, 16), bewusst oder unbewusst gesandt und vom Empfänger oder der Empfängerin bewusst oder unbewusst aufgenommen werden. In Bezug auf die Beratung kann der Berater oder die Beraterin mithilfe eines kongruenten, authentischen und wertschätzenden Verhaltens eine angemessene Beratungsbeziehung aufbauen, so Rogers (1998, 172ff). Das nonverbale Verhalten hat somit einen Einfluss auf die Zusammenarbeit der Interagierenden.

Die Verfasserin hat anhand des theoretischen Inputs die folgenden Hypothesen gebildet:

- Die ausgewählten Sozialarbeitenden beziehen die nonverbale Kommunikation in einem Beratungssetting mit ein, um dieses mitzugestalten.
- Die ausgewählten Sozialarbeitenden reflektieren ihre nonverbale Kommunikation.

Die gewählte Methode der Untersuchung ist die Beobachtung dreier Sozialarbeitenden mit darauffolgenden Interviews. Die Resultate zeigen, dass die Interviewpersonen die nonverbale Kommunikation selektiv einsetzen, um das Beratungssetting mitzugestalten. Festgestellt wurde zudem, dass nicht alle Ausdrucksweisen gleichermassen bewusst einbezogen wurden. Dennoch wurde während des Erarbeitens der Resultate erkannt, dass das im Interview angesprochene, beobachtete Verhalten mehrheitlich erklärt und teils auch theoretisch belegt werden konnte. Zudem kristallisierte sich heraus, dass die befragten Sozialarbeitenden die nonverbale Kommunikation als Ressource sehen, welche die Beziehung im Beratungssetting mitgestaltet. Bezüglich der nonverbalen Kommunikation der Klienten und Klientinnen wurde festgestellt, dass die Sozialarbeitenden diese, je nach Situation und Beziehung, in das Gespräch einbauten und entsprechend verbal und vereinzelt auch nonverbal darauf reagierten. Allgemein für die Soziale Arbeit kann gesagt werden, dass die Beziehung ein grundlegender Faktor in der Beratung ist. Durch das Beachten der nonverbalen Kommunikation kann entscheidender Einfluss auf das Gespräch und die Beziehungsgestaltung genommen werden. Hier nehmen Sozialarbeitende eine aktive Rolle ein.

Schlüsselbegriffe

Nonverbale Kommunikation, nonverbale Kommunikation im Beratungssetting, unbewusst/bewusst, Beratungsbeziehung, Funktionen, Methoden/Theorien, Herausforderungen, Verarbeitung der nonverbalen Kommunikation

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	5
1.1	Ziele	6
1.2	Aufbau der Arbeit.....	6
2	Kommunikation.....	7
3	Nonverbale Kommunikation.....	8
3.1	Ausdrucksweisen nonverbaler Kommunikation.....	10
3.1.1	Gesichtsausdruck.....	10
3.1.2	Gestik.....	11
3.1.3	Blickverhalten	11
3.1.4	Körperhaltung und Körperorientierung.....	12
3.1.5	Körperkontakt	13
3.1.6	Räumliches Verhalten.....	13
3.1.7	Äussere Erscheinung.....	14
3.1.8	Vokales Verhalten	15
3.2	Nonverbale Kommunikation in der Beratung.....	16
3.2.1	Funktionen der nonverbalen Kommunikation in einer Interaktion.....	16
3.2.2	Beratungsbeziehung und die nonverbale Kommunikation.....	18
3.2.3	Herausforderungen der nonverbalen Kommunikation	19
3.2.4	Feedback und Reflexion	21
4	Fazit der theoretischen Grundlagen.....	23
5	Forschungsvorgehen	24
5.1	Fragestellung und Hypothesen	24
5.2	Untersuchungsgruppe und Forschungsmethode	24
5.2.1	Begründung der Wahl und die Beschreibung der Methodik	24
5.2.2	Bedeutende Komponenten und die Grenzen der Durchführung.....	27
5.2.3	Interview- und Beobachtungspartner und Untersuchungsfeld	29
6	Resultate	30
6.1	Ausdrucksweisen.....	30
6.2	Nonverbale Kommunikation in der Beratung.....	39
6.2.1	Funktionen.....	39
6.2.2	Nonverbale Kommunikation und die Beziehung in einer Beratung.....	40
6.2.3	Herausforderungen.....	41

6.2.4	Theorien und Methoden der nonverbalen Kommunikation	42
6.2.5	Aufarbeitung der nonverbalen Kommunikation nach dem Gespräch.....	43
6.3	Unbewusst/Bewusst	43
7	Diskussion der Ergebnisse	44
8	Schlussfolgerungen	46
8.1	Stellungnahme in Bezug auf die Fragestellung	46
8.2	Erkenntnisse und Handlungsmöglichkeiten für die Soziale Arbeit	47
8.3	Grenzen der Arbeit	49
8.4	Evaluation der Ziele	49
8.5	Persönlicher Prozess und Fazit	50
9	Quellenangabe	52
10	Abbildungsverzeichnis.....	54
11	Anhang.....	55
11.1	Transkriptionsregeln:	55
11.2	Beobachtungsraster 1 (IP1)	56
11.3	Beobachtungsraster 2 (IP2)	60
11.4	Beobachtungsraster 3 (IP3)	65

1 Einleitung

Mein erstes Praktikum absolvierte ich im Jahre 2016 in Indien, welches nach China das bevölkerungsreichste Land der Welt ist. Während meines Aufenthalts durfte ich in das indische Alltagsleben eintauchen, welches mir spannende, lehrreiche und prägende Einblicke ermöglichte. Dennoch brachte das Praktikum, in einem doch sehr gegensätzlichen Land, verschiedene Hürden mit sich, welche ich während der sechs Monate meistern musste. Eine dieser Hürden war die verbale Kommunikation.

In Indien werden über hundert Sprachen gesprochen, welche das Land stark prägen. In Mumbai, der Stadt, in welcher ich arbeitete, sprachen die Einwohner Hindi, Marathi und vereinzelt auch Englisch.

Im ersten Monat haben zwei Mitstudentinnen und ich das College of Social Work besucht, in welchem wir die ersten Erfahrungen mit den zwei Ortssprachen Hindi und Marathi machen durften. Im Unterricht, welcher zeitweise auch in Hindi gehalten wurde, konnten wir aus dem Kontext heraus und mithilfe der dazugehörigen Gesten einige Wörter mitnehmen und hatten somit unseren ersten kleinen Wortschatz aufgebaut.

Im darauffolgenden Praktikum in einer Organisation für Adoption begegnete ich der Hürde der Sprache vermehrt, da die Personen, mit denen ich arbeitete, mehrheitlich kein Englisch sprachen und so die verbale Kommunikation mit ihnen nicht oder nur teilweise möglich war. Ein gutes Beispiel, welches die Thematik veranschaulicht, war die Arbeit mit der Selbsthilfegruppe, welcher ich die Grundsteine der englischen Sprache mitgeben sollte. Diese Aufgabe gestaltete sich schwieriger als gedacht, da die Frauen keine Vorkenntnisse hatten und ich nur einzelne Wörter Hindi sprach. Ich war mir der Schwierigkeit bewusst und plante und gestaltete deshalb den Unterricht mit Bildern und Bewegungen.

In meiner ersten Unterrichtsstunde, umgeben von 15 Frauen, welche mich erwartungsvoll anschauten, wurde mir dann zum ersten Mal richtig bewusst, wie schwierig sich ein gemeinsames Zusammenspiel gestalten kann, wenn die verbale Verständigung wegfällt. Schon zu Beginn, als die Frauen in den Raum kamen und ich ihnen mitteilen wollte, dass sie sich setzen dürfen, wurde mir klar, wie glücklich ich mich schätzen konnte, dass Kommunikation nicht nur auf der verbalen Ebene basiert. Obwohl es nicht einfach war, hatten wir eine lustige und lehrreiche Zeit, welche mich lehrte, auf die Körpersprache der Frauen zu achten, um so mit ihnen interagieren und ihre Bedürfnisse wahrnehmen zu können.

Es gab Momente, in denen die gesandte Nachricht nicht richtig bei den Frauen oder bei mir ankam, wodurch Missverständnisse aufkamen. Mit einer nonverbalen Geste, nämlich einem Lachen, konnten die Situationen schnell aufgelockert werden und beim zweiten Anlauf klappte das Verstehen dann meistens doch noch.

Während des halben Jahres wurde die nonverbale Kommunikation so zu einer Stütze, welche mir den Zugang zu den Klienten und Klientinnen eröffnete. Als nun die Frage aufkam, welches Thema ich für meine Bachelorarbeit wählen könnte, kristallisierte sich das Thema nonverbale Kommunikation heraus. Des Weiteren will ich mich während meiner

Bachelorarbeit noch mehr mit meiner eigenen nonverbalen Kommunikation und der nonverbalen Kommunikation meines Gegenübers auseinandersetzen, mit der Absicht, am Schluss meiner Arbeit reflektierter und bewusster mit dieser Kommunikationsart umzugehen und sie in meine Berufswelt integrieren zu können.

1.1 Ziele

Die vorliegende Arbeit beinhaltet Theorieziele, Feldziele und Praxisziele.

Theorieziele

- Nonverbale Kommunikation auf theoretischer Ebene reflektieren.
- Die Koppelung zwischen der nonverbalen Kommunikation und der Beratung aufzeigen.
- Das Johari-Fenster als Reflexionsinstrument kennenlernen.

Feldziele

- Beobachtungen und Interviews mit Sozialarbeitenden zum Thema nonverbale Kommunikation durchführen.
- Die Ergebnisse der Beobachtungen und der Interviews analysieren, vergleichen und auswerten.

Praxisziele

- Sowohl die Forschungsarbeit als auch ihre Resultate darstellen und verteidigen und somit direktes Wissen an die Praxis der Sozialen Arbeit übermitteln.
- Die Reflexionsmöglichkeiten nutzen, um meine eigene nonverbale Kommunikation zu reflektieren und für meine zukünftige Praxis zu verbessern.

1.2 Aufbau der Arbeit

Im diesem Abschnitt wird der Aufbau der vorliegenden Arbeit beschrieben.

Die ersten Kapitel haben, wie bereits anfangs erwähnt wurde, eine einleitende Funktion und definieren den Forschungsbereich und die Ziele. Zu Beginn wird das Thema Kommunikation aufgegriffen, mit dem Ziel, dem Leser oder der Leserin das Grundwissen für das Verstehen und Anknüpfen der nachfolgenden Theorie zu übermitteln. Daraufhin werden die einzelnen Ausdrucksweisen der nonverbalen Kommunikation erläutert und in Verbindung mit dem Beratungssetting gebracht sowie Zusammenhänge zwischen der nonverbalen Kommunikation und der Beratung aufgezeigt. Das darauffolgende Kapitel wird eingeleitet mit dem Forschungsvorgehen, der Fragestellung und den Hypothesen. Die Untersuchungsgruppe, die Forschungsmethode und die Resultate der durchgeführten Untersuchung werden anschliessend dargelegt und beschrieben. Zum Schluss nimmt die Verfasserin Stellung zur Fragestellung, evaluiert die Ziele, legt die Erkenntnisse für die Soziale Arbeit dar und zeigt den persönlichen Prozess und ihr Fazit auf.

2 Kommunikation

In diesem Kapitel werden einige Grundkenntnisse zum Thema Kommunikation erläutert, die für das Verstehen der nachfolgenden Kapitel von Bedeutung sind.

Kommunikation meint die Übertragung von Nachrichten von der sendenden zur empfangenden Person. Die Kommunikation kann in drei Ebenen unterteilt werden: die verbale, die nonverbale und die paraverbale Kommunikation. Mit verbaler Kommunikation ist der Informationsaustausch mittels der Sprache gemeint, wie dies Retter (2000, 15) darlegt. Die paraverbale Kommunikation, so Frittm (2009, 30), integriert die Eigenschaften der Stimme und des Sprachverhaltens und die nonverbale Kommunikation sendet Signale gemäss Argyle (2005, 13) mittels der Körpersprache. Obwohl es drei verschiedene Ebenen der Kommunikation gibt, erfolgt sie in einem bestimmten Kommunikations-Kreislauf. Der Sender oder die Senderin leitet eine Information, wie dies Blanz, Florack und Piontkowski (2014, 15) äussern, weiter, indem dieser oder diese die Information in Medien wie Wörter, nonverbale Ausdrucksweisen usw. umwandelt, verschlüsselt und anschliessend über einen ausgewählten Kanal (Sinnesorgane) dem Empfänger oder der Empfängerin zusendet. Schäfer (2010, 121) erklärt, dass nur ein kleiner Teil der Signale visuell, akustisch oder taktil wahrgenommen wird. Die Informationen werden anschliessend dekodiert (entschlüsselt) und lösen dementsprechend eine Reaktion aus. Die Reaktion bewirkt einen Rollentausch, wodurch die sendende Person zur empfangenden wird. So wird der Kommunikations-Kreislauf in Gang gesetzt.

Beim Entschlüsseln der Informationen können Missverständnisse entstehen, wenn zum Beispiel nicht die gleiche Sprache gesprochen wird oder die Gesten unterschiedliche kulturelle Bedeutungen haben. Daher ist es bedeutend, wie dies Blanz et al. (2014, 15) beschreiben, dass das Medium und die Kanäle von beiden Seiten verstanden werden. Wie zuvor bereits gesehen, beinhaltet eine Interaktion Nachrichten, welche innerhalb mehrerer Personen versandt werden. So besteht die tägliche Kommunikation nach Watzlawick et al. (1990, 50f) nicht nur aus Sätzen, sondern aus unterschiedlichen Komponenten jeglicher Form. Kurz gesagt bedeutet dies, dass jedes Verhalten eine Bedeutung hat und nicht zu kommunizieren unmöglich ist. Watzlawick (1990, 51) sagt: «Handeln oder Nichthandeln, Worte oder Schweigen haben alle Mitteilungscharakter: Sie beeinflussen andere und diese anderen können ihrerseits nicht nicht auf diese Kommunikationen reagieren und kommunizieren damit selber.»

3 Nonverbale Kommunikation

Wie im oberen Abschnitt dargelegt, besteht Kommunikation aus verbalen, paraverbalen und/oder auch nonverbalen Teilen, wobei die nonverbale Kommunikation eine bedeutende Rolle einnimmt. Die nonverbale Kommunikation, so Argyle (2005, 13), sendet Signale mittels der Körperteile. Heilmann (2011, 15ff) hebt hervor, dass die nonverbale Kommunikation nicht nur einzelne Körperteile, sondern den ganzen Körper miteinbezieht. Der Körper spielt in einer Interaktion eine bedeutende Rolle, da dieser mit dem Gegenüber kommuniziert. Zum Beispiel, wenn eine Person der anderen zu nahe kommt, geht diese einen Schritt zurück, um die gewünschte Distanz herzustellen. Der Körper ist dementsprechend eine nonverbale Informationsquelle, welche vom Empfänger oder der Empfängerin genutzt werden kann. Wichtig zu vermerken ist, dass die daraus resultierenden Schlüsse von der empfangenden Person interpretiert werden und diese daher keine Gewissheit hat, ob die Interpretation mit der gesandten Botschaft übereinstimmt. Eindeutig ist die nonverbale Kommunikation lediglich, sofern Bewegungen in einer Gemeinschaft eine explizite Funktion haben. Zum Beispiel die Ab- und Aufwärtsbewegungen des Kopfes beim Aussprechen eines «Ja».

Košinár (2009, 17) und Schäfter (2010, 119) bekräftigen, dass Kommunikation grösstenteils nonverbal abläuft. Verschiedene Studien und Theorien haben das Verhältnis von nonverbaler und verbaler Kommunikation untersucht. Die Ergebnisse, wie dies Košinár (2009, 18) darlegt, sind unterschiedlich. Dennoch ist bei allen erkennbar, dass die nonverbale Kommunikation einen grösseren Prozentsatz einnimmt. Schäfter (2010, 121) schildert zudem, dass es im Beratungskontext in Bezug auf die nonverbale Kommunikation nur wenige Untersuchungen gibt, da die verbale Kommunikation stärker gewichtet werde.

Bewusst und unbewusst / Johari-Fenster

Im vorherigen Abschnitt wurde aufgezeigt, dass grösstenteils nonverbal kommuniziert wird. Argyle (2005, 16) beschreibt, dass die nonverbale Kommunikation von einem Individuum bewusst oder unbewusst gesandt und von dem Empfänger oder der Empfängerin wiederum bewusst oder unbewusst gedeutet werden kann. Diese verschiedenen Möglichkeiten listet Argyle (2005, 17) in einer Tabelle auf:

Sender	Empfänger	
bewusst	bewusst	Verbale Mitteilungen, manche Gesten, z.B. mit Finger auf etwas weisen.
grösstenteils unbewusst	grösstenteils bewusst	die meisten nonverbalen Mitteilungen.
unbewusst	unbewusst, aber mit Wirkung	Pupillen-Erweiterung, Blickwechsel und andere kleine nonverbale Signale.

bewusst	unbewusst	der Sender ist geübt, z.B. das Verhalten in räumlichen Beziehungen anzuwenden.
unbewusst	bewusst	der Empfänger ist geübt z.B. in der Interpretation von Körperhaltung.

Abb. 1: Bewusstes/Unbewusstes nach Argyle (2005, 17)

Ein anderes Modell, welches sich des Weiteren mit dem Unbewussten und Bewussten auseinandersetzt und dieses veranschaulicht, ist das Johari-Fenster. Joseph Luft und Harry Ingham haben das Modell entwickelt und ihm den Namen Johari-Fenster verliehen. (Jo = Joe Luft und hari = Harry Ingham). Das Johari-Fenster, wie dies Pink (2010, 55f) nach Luft und Ingham beschreibt, wird in vier Bereiche gegliedert:

Im Bereich A wird das Handeln und Verhalten eingeordnet, welches deutlich gezeigt und ebenfalls von Aussenstehenden gesehen und empfangen wird. Das Fremdbild (das Bild, das jemand von einem anderen Menschen hat) und das Selbstbild (die Vorstellung, die jemand von sich selbst hat) stimmen überein. Ein Beispiel hierzu ist die Sprache. Ich bin mir bewusst, dass ich Deutsch spreche, und dem Gegenüber ist es ebenfalls bewusst.

Das bewusst Verborgene einer Person wird in den Bereich B eingeordnet. Dieses Feld integriert intime Verhaltensweisen, welche für andere nicht zugänglich sind, da die Person diese als privat einstuft und deshalb nicht preisgibt. Zum Beispiel, wenn eine Person Panikfälle im Dunkeln hat, sich dafür schämt und dies daher vor den Mitmenschen verbirgt.

Im Bereich C, dem «blinden Fleck», wissen die Aussenstehenden über Einzelheiten Bescheid, über die die Person selbst im Unklaren ist. Der blinde Fleck kann durch ein Feedback verkleinert werden, da dadurch Unbewusstes sichtbar und damit bewusst gemacht wird. Beispiel: Die Dozentin hält einen Vortrag und sagt nach jedem Satz «Äh». Den Studierenden fällt dies auf, der Dozentin wiederum nicht, da sie sich dessen nicht bewusst ist.

Im letzten Bereich D steht das Unbewusste im Mittelpunkt. Der Person selber sowie den Aussenstehenden ist dieser Bereich nicht bekannt.

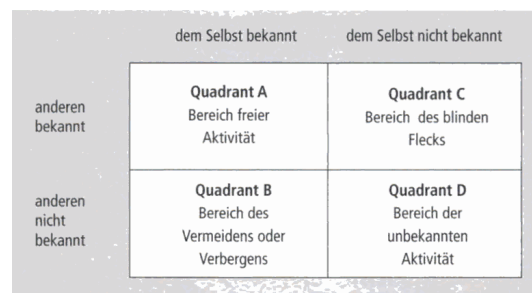


Abb. 2: Johari-Fenster von Pink (2010, 55) nach Luft und Ingham

Die einzelnen Bereiche (A–D) einer Person variieren in ihrer Grösse, da diese von Mensch zu Mensch unterschiedlich wachsen und/oder abnehmen, wie dies Pink (2010, 56) nach Luft

und Ingham aufzeigt. Die Beziehung und das damit verbundene Vertrauen spielen eine zentrale Rolle. Diese Aspekte tragen dazu bei, dass die Kommunikation uneingeschränkt stattfinden kann. In Bezug auf die nonverbale Kommunikation, nach Anselm und Werani (2017, 86), ist vor allem der Bereich C bedeutend. Der blinde Fleck schliesst das unbewusste Verhalten einer Person mit ein. Zum Beispiel ist sich die Person nicht bewusst, wie ihr Blickkontakt auf andere wirkt. Die Aussenstehenden können im Gegensatz zu ihr diesen erkennen und wahrnehmen.

Pink (2010, 56) legt nach Luft und Ingham dar: «Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Menschen immer dann zu einer realistischen Selbsteinschätzung gelangen, wenn eine Veränderung der Quadranten A, B, C stattfindet. Im offenen, gegenseitigen Austausch und durch ein ehrliches Feedback können die eigenen, blinden Flecken nach und nach kleiner werden und verblassen.» Beim täglichen Kommunizieren – vor allem im professionellen Kontext – ist es wichtig, das eigene Selbstbild zu hinterfragen, um so das Wissen zu erlangen, welches Bild man von sich sendet. So ermöglicht die bewusste Kontrolle des Senders beziehungsweise der Senderin die gezielte Einsetzung der nonverbalen Kommunikation, um eine gewünschte Reaktion beim Gegenüber und dessen Umgebung zu bewirken.

In den meisten Fällen, so Argyle (2005, 16), ist sich aber der Mensch seiner nonverbalen Kommunikation nicht bewusst und hat dadurch auch keine Kontrolle darüber.

3.1 Ausdrucksweisen nonverbaler Kommunikation

Im vorherigen Kapitel wurde beschrieben, dass Kommunikation mehrheitlich nonverbal stattfindet und nicht nur ein einzelner Körperteil, sondern der ganze Körper involviert ist. Um die Frage zu beantworten, mittels welcher Körperteile kommuniziert wird, werden in diesem Kapitel die einzelnen Ausdrucksweisen der nonverbalen Kommunikation behandelt.

3.1.1 Gesichtsausdruck

Argyle (2005, 201ff) legt dar, dass der menschliche Gesichtsausdruck die grösste nonverbale Ausdrucksstärke hat, um Informationen an den Empfänger oder an die Empfängerin weiterzuleiten. Der Autor verweist darauf, dass das Gesicht verschiedene Gesichtsteile (Mund, Augenbrauen, Haut und Nase) integriert, welche getrennt, aber auch zusammen agieren können. Mittels mimischer Äusserungen, die offensichtlichen Gesichtsbewegungen, werden dem Gegenüber bestimmte Inhalte signalisiert. Die Mimik wird aber nicht nur als Kommunikationsmittel eingesetzt. Argyle (2005, 202) legt dar, dass es drei unterschiedliche Thesen bezüglich der Funktion des Gesichtsausdrucks gibt. Erstens werden dem Gegenüber durch die Strukturmerkmale des Gesichts, dem Ausdruck und eventuell auch durch die charakteristischen Reaktionsmuster, persönliche Merkmale zugesandt. Das Gesicht verkörpert dementsprechend die Persönlichkeit der Person. Zweitens ist der Gesichtsausdruck ein Kompass der Emotionen. Der Sender oder die Senderin kann durch das bewusste Einsetzen von echten wie auch unechten Emotionen die Interaktion kanalisieren. Schäffer (2010, 124) bekräftigt, dass dies für die Beratung bedeutend ist, da die beratende Person mittels der mimischen Äusserungen die Emotionen des Gegenübers zurückspiegeln kann. Doch

die Emotionen zu erkennen ist nicht simpel, so Argyle (2005, 203ff), da das Gesicht als das Ausdrucksmittel gilt, welches am besten kontrollierbar ist und so die ungerne gezeigten Gesichtsm征kmale verborgen werden können. Drittens, wie Argyle (2005, 202) darlegt, sendet das Gesicht Interaktionssignale. Der Auftrag dieser ist es, die Sprache zu umrahmen und zu bekräftigen wie auch die Beziehung aufrechtzuerhalten.

Exkurs Lachen

Bänniger-Huber, Juen und Peham (2004, 157) weisen darauf hin, dass das Lachen ein Gesichtsausdruck ist, welcher in der Literatur viel thematisiert wird. Ein Lächeln vereinfacht die Kontaktaufnahme und ist für den Aufbau und den Erhalt einer Beziehung von grosser Wichtigkeit.

3.1.2 Gestik

Argyle (2005, 237) erklärt: «Die Hände und in einem geringeren Mass auch Kopf und Füsse können viele verschiedene Gesten ausführen, die einigen verschiedenen Zwecken dienen.» In einer Interaktion gehen die Gesten gemäss Argyle (2005, 240) eng mit der verbalen Kommunikation einher. Sie sind voneinander abhängig und beeinflussen sich gegenseitig.

Argyle (2005, 237) betont ausserdem, dass die Gesten je nach kulturellem Kontext unterschiedliche Bedeutungen haben. Argyle (2005, 251) zeigt weiter auf, dass neben den kulturellen Unterschieden auch die Persönlichkeit der sendenden Person die Gestik mitbeeinflusst. Diese personenbezogenen Gesten werden nach Argyle (2005, 252f) in drei Kategorien eingeteilt. In der ersten Kategorie widerspiegeln die Bewegungen die Emotionen und Gefühle, welche die sendende Person im Moment erlebt. In der zweiten dienen die gezeigten Gesten der Manipulation, indem dem Gegenüber ein falsches und/oder gewünschtes Bild zugesandt wird. Zum Beispiel wenn eine Person, obwohl diese Angst hat, selbstbewusst auftritt, um nicht als Angsthase dazustehen. In der dritten Kategorie widerspiegeln die Gesten, welche gesellschaftlich und beruflich geprägt sind, die Geschichte eines Menschen. Hinblickend auf die Gefühle, wie dies Argyle (2005, 246) aufzeigt, verbildlichen die Gesten diese weniger als das Gesicht, wobei aber immer noch Anhaltspunkte über die Gefühlslage in den Gesten des Senders oder der Senderin erkennbar sind.

In einem Beratungsgespräch, so Schäfter (2010, 130), können die Gesten dazu eingesetzt werden, um das Gesagte zu untermauern oder zu ersetzen. Ebenfalls werden durch sie Emotionen ausgedrückt, welche vom Berater genutzt werden können, um Angaben über den Gefühlszustand und über die Persönlichkeit des Klienten beziehungsweise der Klientin zu erhalten.

3.1.3 Blickverhalten

Das Auge, so Scherer (1984, 59f), hilft den Menschen, sich in der Welt zurechtzufinden. Die Funktionen des Auges gehen aber darüber hinaus. Die einzelnen Blicke, wie dies Argyle (2005, 220ff) erklärt, haben Hinblickend auf die Beziehung zwischen den Interagierenden eine grosse Bedeutung. Sie widerspiegeln die Beziehungsintensität. Argyle (2005, 217) hält fest, dass, wenn sich zwei Menschen begegnen, die Blicke, welche sie sich zuwerfen, die

Interaktion mitgestalten. Argyle (2005, 226) zeigt auf, dass das Blickverhalten in einer Interaktion nicht nur Auskünfte über die Beziehung, sondern ebenso über den Charakter der sendenden Person gibt. Bei extrovertierten Persönlichkeiten ist die Haltung beispielsweise offener und der Blick konstanter. Gleichermassen deutet das Blickverhalten auf die kulturellen Unterschiede, wie dies Ellsworth und Ludwig (1984, 85) beschreiben, hin, da je nach Kulturkreis unterschiedliche Verhaltensmuster erlernt und anschliessend angewandt werden. Scherer (1984, 62) zeigt des Weiteren auf, dass es geschlechterspezifische Unterschiede gibt und diese zu beachten sind. Frauen blicken Frauen und Männer mehr an als umgekehrt.

Auch in einem Beratungsgespräch gestalten die einzelnen Blicke des oder der Beratenden und des Klienten oder der Klientin das Setting mit, erklärt Schäfter (2010, 128). Beispielsweise nimmt der Blickkontakt bei schwierigen oder intimen Gesprächsthemen ab, so Scherer (1984, 62). Schäfter (2010, 128) hält fest, dass das Blickverhalten und die Mimik offenbaren, wie die gesandten Botschaften beim Empfänger oder bei der Empfängerin ankommen. Damit aber die Blicke in einer Interaktion miteinbezogen werden können, ohne dass Missverständnisse entstehen, müssen die Interagierenden die Signale gleich interpretieren und auffassen.

3.1.4 Körperhaltung und Körperorientierung

Wallbott (1984, 146) weist darauf hin, dass mit der Körperhaltung der Aufbau der Körperteile gemeint ist. Dieser ist von Person zu Person unterschiedlich. Von Körperorientierung wiederum wird gesprochen, wenn eine Person durch ihren Körper mit einer anderen Person in Interaktion tritt. Ein Themenwechsel beispielsweise wird, so Schäfter (2010, 130f), zuerst mit einer Veränderung hinsichtlich der Gestik und anschliessend durch eine veränderte Körperhaltung angezeigt. Bei grösseren Veränderungen ändert zusätzlich die Körperorientierung. Argyle (2005, 258ff) bekräftigt, dass die Körperhaltung wie auch die Körperorientierung in einer Kommunikation demnach eine begleitende Funktion einnehmen.

Die geäusserte Körperhaltung und Körperorientierung spiegeln, auf welcher Stufe sich die Beziehung der Interagierenden befindet. Vor allem durch gelebte Nähe und Distanz wird ersichtlich, wie die Personen zueinander stehen, beschreibt Schäfter (2010, 130). Des Weiteren widerspiegelt der Körper die Emotionen des Sendenden, welche als Wegweiser dienen. Wallbott (1984, 149) verweist darauf, dass der Körper weniger strategisch manipulierbar ist als das Gesicht. Beim Dekodieren der Körperhaltung und Körperorientierung des Gegenübers sollte dennoch Vorsicht geboten werden, da, wie dies Argyle (2005, 255) aufzeigt, die Körperhaltung und die Körperorientierung unterschiedliche kulturelle Bedeutungen haben. Shellen (1964, 316ff) geht noch weiter und bekräftigt, dass nicht nur die Kultur, sondern auch die einzelnen Klassen und Institutionen unterschiedliche Merkmale aufzeigen und so eine Deutung noch komplizierter gestalten. Ausserdem kann die sendende Person den Körper bewusst einsetzen, um sich in ein spezifisches Licht zu rücken und das Gegenüber zu manipulieren.

Schäfter (2010, 132) betont, dass auch der Berater oder die Beraterin durch das gezielte Einsetzen der eigenen Körperhaltung das Gespräch mitsteuern kann. Zum Beispiel, indem

eine offene Haltung eingenommen, mit offenen statt verschränkten Armen dagesessen und damit eine positive Atmosphäre geschaffen wird oder indem die Körperhaltung des Gegenübers gespiegelt wird. Dabbs (1969, 337ff) zeigt auf, dass dadurch der Klient oder die Klientin den Berater oder die Beraterin positiver einschätzt. Folglich kann die beratende Person das Ziel einer bestimmten Meinungsänderung eher erreichen.

3.1.5 Körperkontakt

Die ursprüngliche Ausdrucksweise der interagierenden Kommunikation ist der Körperkontakt, so Argyle (2005, 267). Zusätzlich macht der Autor darauf aufmerksam, dass auch Hinblickend auf die Entwicklung eines Menschen der Körperkontakt das erste Kommunikationsinstrument ist, um mit den Eltern zu kommunizieren. Im Laufe des Lebens nimmt der Körperkontakt ab und so ist im Erwachsenenalter dieser nur noch bei bestimmten sozialen Umständen zulässig.

Mittels des Körpers kann eine Person Informationen aufnehmen und Bewegungen steuern. Argyle (2005, 267) erklärt: «Körperkontakt stimuliert verschiedenartige Rezeptoren, die auf Berührung, Druck, Wärme bzw. Kälte und Schmerzen reagieren. Die Haut sendet verschiedenartige Signale über ihren Zustand durch ihre Farbe, ihren Geschmack, Geruch (z.B. durch Schwitzen) und ihre Temperatur.» Die Kommunikation über den Körper läuft also durch die Weitergabe von Informationen mittels Berührungen. Argyle (2005, 268) macht darauf aufmerksam, dass Berührungen vielfach in Verbindung mit Intimität und sexuellen Signalen gesetzt werden. Dennoch gibt es auch jene ohne sexuelle Hintergründe, wie zum Beispiel das Umarmen bei einer Begrüssung. Darüber hinaus sollte nicht vergessen werden, dass die verschiedenen Berührungsformen und ihre Bedeutung von Kultur zu Kultur unterschiedlich sind. Doch nicht nur die Kultur hat einen Einfluss auf die Art und das Ausmass des Körperkontakts, sondern auch das Alter, das Geschlecht und die Beziehung der Involvierten.

Gemäss Schäfer (2010, 132f) wird die erste Nähe im Beratungskontext durch die Berührung der beiden Hände, den Händedruck, produziert. Die allgemeine Frage, wie viel Körperkontakt in einem Beratungsgespräch angebracht ist, muss der Berater oder die Beraterin kontextuell wie auch persönlich abwägen und dementsprechend entscheiden.

3.1.6 Räumliches Verhalten

Das räumliche Verhalten gliedert sich in fünf verschiedene Kategorien (Nähe, Orientierung, Höhe, Bewegung im Raum, Gestaltung der Raumeinrichtung), wie dies Argyle (2005, 281ff) festhält. Der Autor (2005, 281) erklärt: «Mit Nähe ist der Abstand zwischen zwei Personen gemeint.» Die Nähe zu einzelnen Personen ist aber nicht konstant, sondern variiert und verändert sich. Eine weitere Kategorie ist die Orientierung. Personen, welche sich gegenüberstehen, so Argyle (2005, 282f), erzeugen einen bestimmten Winkel. Mit diesem Winkel ist die Orientierung des Körpers zum Gegenüber gemeint. Die Orientierung wird aber nur als nonverbales Ausdrucksmittel angesehen, wenn die Personen eine Alternative als Möglichkeit haben. Auch die Höhe spielt eine Rolle. Die Höhe wird im Gegensatz zur

Orientierung und Nähe nur selten verwendet, um zu kommunizieren. Höhe lässt sich beispielsweise herstellen, indem man sitzt oder steht, flache oder hohe Schuhe trägt.

Das räumliche Verhalten wird ebenso durch die Bewegung und die Gestaltung des Raums beeinflusst. Argyle (2005, 283f) erklärt, dass zwei Personen oder Gruppen bestimmte Räume beziehungsweise Territorien einnehmen. Ein Territorium, wie im Duden (2006, 1004) beschrieben wird, ist ein Gebiet, ein Land oder ein Bezirk. Dieses kann abgesteckt werden, indem ein oder mehrere Kennzeichen hinterlassen werden, wie eine Jacke auf einem Stuhl. Argyle (2005, 284) weist darauf hin, dass das Betreten oder Verlassen eines Territoriums eine soziale Handlung ist.

Zudem, so Argyle (2005, 283f), können Räume mit dem Status, der Stellung einer Person in der Gesellschaft oder Gruppe, in Verbindung gebracht werden und somit die Bewegungen mitbeeinflussen. Einzelne Räume oder Bereiche haben einen hohen oder niedrigen Status, so wie die vordersten Reihen bei einem Konzert, welche einen hohen Status repräsentieren. Ebenso gibt es bestimmte Bereiche, welche nur besonderen Rollen offenstehen. Ein Beispiel hierfür ist ein Vortragssaal, welcher ein Rednerpult für den Dozenten oder die Dozentin bereithält, aber auch Stühle für Studierende. Ein Raum kann aber nicht nur unterschiedliche Status integrieren, sondern ebenfalls mit bestimmten sozialen Rollen verknüpft werden; beispielsweise ein Richter im Gericht. Argyle (2005, 284) erklärt zudem, dass die Gestaltung, die Eigenschaften und/oder die Veränderung eines Raums das Sozialverhalten der Interagierenden mitbeeinflusst. Vor allem auf die Nähe der sich im Raum befindenden Personen haben diese Dinge eine Auswirkung. Zum Beispiel müssen zwei Personen in einem kleineren Zimmer näher beieinandersitzen als in einem grösseren, wodurch auch die Orientierung beeinflusst wird, da der Raum vorgegeben ist.

Ausserdem wird eine Interaktion durch Signale, wie die Bewegungen einer Person im Raum, mitgestaltet, schreibt Argyle (2005, 290f). Essenziell spielen die Interaktionssignale zu Beginn und am Ende einer Interaktion eine Rolle, da für eine Interaktion zuerst ein Raum geschaffen werden muss, in dem Signale gesandt werden können, um kommunizieren zu können. Beispielsweise wenn eine Person auf die andere zugeht und so signalisiert, dass sie in Kontakt mit dieser treten möchte.

Hinsichtlich eines Beratungsgesprächs, wie dies Schäfter (2010, 131) erklärt, sollte das räumliche Verhalten der Beziehung, der Persönlichkeit der beiden Interagierenden und der Situation angepasst werden, um eine angenehme und passende Nähe beziehungsweise Distanz herstellen zu können.

3.1.7 Äussere Erscheinung

Die äussere Erscheinung, so Argyle (2005, 303ff), integriert fünf verschiedene Aspekte: Kleidung, Abzeichen und Schmuck, Haartracht, Gesicht und Haut sowie Körperbau. Argyle (2005, 303) schreibt: «Kleidung, Abzeichen und Schmuck stehen gänzlich unter der Kontrolle dessen der sie trägt, Körperbau, Haar und Haut nur teilweise.» Die Persönlichkeit, der Status, die Rolle, die Zugehörigkeit und die Einstellungen werden durch das äussere Erscheinungsbild gezeigt und dementsprechend dem Gegenüber vermittelt, wie dies Argyle (2005, 309ff) aufzeigt.

Die gesandten Informationen, welche ziellos oder gezielt gesandt werden, lösen gemäss Argyle (2005, 303f) beim Empfänger oder bei der Empfängerin eine Reaktion und eine Vorstellung aus. Das gezielte Einsetzen des Erscheinungsbilds kann zur Manipulation verwendet werden. Beispielsweise eine Frau, die sich schminkt und so ihr Gesicht verschönert. Die Manipulation wird hier dazu eingesetzt, um den Idealen unserer Gesellschaft gerecht zu werden. Es besteht auch die Möglichkeit, so Argyle (2005, 314), dass sich eine Person anders anzieht, um sich methodisch ihrer oder seiner Rolle zu entziehen, wodurch eine distanzierte Haltung eingenommen wird. Dem Erscheinungsbild wird aber nicht immer gleichermassen Beachtung geschenkt. Bei Personen, deren Selbstbild noch nicht ausgereift ist oder die neu in eine Gruppe eintreten, wird diesem besonders viel Aufmerksamkeit geschenkt. Die Gruppenzugehörigkeit kann gemäss Argyle (2005, 310) durch das gezielte Einsetzen der äusseren Erscheinung mitbeeinflusst werden, indem zum Beispiel der gleiche Stil von Kleidern getragen wird.

Ein weiterer Aspekt ist der Körperbau. Argyle (2005, 315f) beschreibt, dass der Körper vier verschiedene Nachrichten mithilfe von Signalen senden kann. Erstens können Aussenstehende Schlüsse auf einen Verdacht einer Manipulation mithilfe der Körpersignale ziehen. Zweitens vermittelt der Körper Signale, welche von der körperlichen Dimension ausgehen. Zum Beispiel die Muskeln, welche zeigen, dass der Mann oder die Frau seinen oder ihren Körper trainiert. Drittens vermitteln die Signale Persönlichkeitsmerkmale und viertens wird durch den Körperbau eine soziale Reaktion ausgelöst, welche von Aussenstehenden entschlüsselt werden kann. Beispielsweise sind hübsche Kinder gemäss Argyle beliebter.

In der Beratung nimmt die äussere Erscheinung die Funktion ein, dem Gegenüber ein bestimmtes Bild von sich zu senden, schreibt Argyle (2005, 309). Ob diese Informationen mit der Wirklichkeit übereinstimmen, ist fraglich. Daraus lässt sich aber der Wunsch schliessen, wie das Gegenüber vom anderen oder der anderen gesehen werden möchte.

3.1.8 Vokales Verhalten

Kommunikation durch Laute ist vor allem in der Tierwelt ein weit verbreitetes Kommunikationsmittel, wie Argyle (2005, 325) anführt. Doch auch die Menschen kommunizieren teils mit nonverbalen Lauten; zum Beispiel, wenn sie weinen oder lachen. Der Ausgangspunkt von Vokalisierung ist eine Aneinanderreihung von Lauten, welche verschiedene Botschaften senden. Das vokale Verhalten ist nach Argyle ein Element der nonverbalen Kommunikation, da die Aspekte der Stimmbeschaffenheit, die nicht mit der verbalen Kommunikation einhergehen, wie der Tonfall oder die gezeigten Emotionen, integriert werden. Darüber hinaus werden auch Aspekte, die mit der Sprache einhergehen und die Sprache lenken, wie die Stimmhöhe oder die Betonung, einbezogen.

Das vokale Verhalten, so Argyle (2005, 329) weiter, sendet während des Sprechens zusätzlich vereinzelt Charakterinformationen der sendenden Person, die dessen oder deren Alter, Geschlecht, Herkunft und so weiter verraten. In Bezug auf die Gesellschaft lässt sich durch die Stimme, die Schicht und den Akzent der Status der jeweiligen Person herausfinden. Ausserdem, wie Argyle (2005, 226) erläutert, kann aus dem vokalen Verhalten der emotionale Zustand der Person abgelesen werden.

Argyle (2005, 328) merkt an, dass bei der Deutung von Gefühlen Vorsicht geboten werden sollte, da, so wie Davitz 1964 in einem Experiment herausgefunden hat, nur 25 bis 50 Prozent der Gefühle richtig gedeutet wurden.

Schäfter (2010, 135) erklärt, dass gemäss Heinemann 1976 in einem Beratungsgespräch das gezielte Einsetzen von vokalem Verhalten die Beratung wie auch die Beziehung mitbeeinflusst und mitgestaltet. Des Weiteren gibt das Sprechen Auskunft über den gerade erlebten emotionalen Zustand der Person.

3.2 Nonverbale Kommunikation in der Beratung

Wie oben aufgezeigt, kann die nonverbale Kommunikation die Beratung mitbeeinflussen und mitgestalten. Daher und angesichts der Fragestellung wird in diesem Kapitel das Thema «nonverbale Kommunikation in der Beratung» aufgenommen. Das Kapitel wird mit der Definition von Beratung eingeleitet. Im darauffolgenden Abschnitt werden die Beratungsbeziehungen wie auch die Herausforderungen für die Praxis dargestellt, welche den gezielten Einsatz von nonverbaler Kommunikation auch kritisch darlegen. Abgeschlossen wird das Kapitel mit zwei Methoden, mit welchen die Sozialarbeitenden ihrer nonverbalen Signale sowohl bewusst werden als diese auch dem Gegenüber zurücksenden können.

Definitionen Beratung

Nestmann (1988, 101f) definiert Beratung als eine professionelle Form der Intervention. Gemäss Nussbeck (2010, 19) steht bei ihr der Interaktionsprozess im Vordergrund. Beratungen, so Nestmann (1988, 101f), finden überall dort statt, wo Personen nicht eigenmächtig unter Einbezug ihrer individuellen Ressourcen urteilen, entscheiden und handeln können und dementsprechend eine Beratungsperson zuziehen. Die Intervention kann als achtsam oder sogar als «keine» Intervention angesehen werden, da die Person durch die Reflexion eigene Bewältigungsstrategien findet. Auch Rehtien (2004, 16) bekräftigt, dass das Ziel einer Beratung der Aufbau von Kompetenzen des Individuums ist, mit denen dessen Probleme gelöst werden können. Nach Watzlawick et al. (1990, 68ff) ist Beratung eine komplementäre Interaktion. Die Merkmale dieser Interaktionsform sind die Verhaltensweisen der Interagierenden. Unterschiedliche Rollen werden eingenommen, welche sich gegenseitig ergänzen.

3.2.1 Funktionen der nonverbalen Kommunikation in einer Interaktion

Ein Berater oder eine Beraterin kann, wenn sie die Funktionen der nonverbalen Kommunikation kennt und erkennen kann, die Beratung bewusst und strukturiert mitgestalten. Aus diesem Grund werden im nachfolgenden Kapitel die vier Funktionen der nonverbalen Kommunikation – parasemantisch, parasyntaktisch, parapragmatisch und dialogisch – beschrieben.

Parasemantische Funktion

Die parasemantische Funktion beschäftigt sich mit der Verbindung von verbaler und nonverbaler Kommunikation. Scherer (1984, 26ff) unterteilt diese Funktion in vier Kategorien: Substitution, Amplifikation, Kontradiktion und Modifikation.

Die erste Kategorie, die Substitution, wie dies Scherer (1984, 26) aufzeigt, ersetzt Verbales durch Nonverbales, wie beispielsweise das Kopfnicken, welches das verbale «Ja» ersetzt. So werden in diesem auch die nonverbalen Zeichen eingeordnet, die vorher existierende Wörter ersetzen, zum Beispiel das Fingerzeichen als okay. Ausserdem werden hier die nonverbalen Zeichen, die nicht wörtlich ausgedrückt werden können, wie zum Beispiel Formen, eingeordnet. In der zweiten Kategorie, der Amplifikation, sind gesandte Informationen des Senders oder der Senderin integriert, welche gleichzeitig verbal und nonverbal dem Gegenüber vermittelt werden. Scherer (1984, 27) weist darauf hin, dass dadurch das Gesandte hervorgehoben wird. Mit Kontradiktionen, der dritten Kategorie, sind die verbalen und nonverbalen Signale gemeint, welche gleichzeitig gesandt werden, aber nicht übereinstimmen. Scherer (1984, 28) weist hierzu darauf hin, dass in den meisten Fällen die nonverbalen Signale bei der empfangenden Person höher gewichtet werden als die verbalen, da davon ausgegangen wird, dass die nonverbalen Signale ungefiltert geäussert werden und daher der Wahrheit entsprechen. Schäfer (2010, 136) erklärt, dass in einem Beratungsgespräch aufseiten des Beraters oder der Beraterin keine Kontradiktionen ersichtlich sein sollten, um so die Professionalität nicht zu gefährden. Anders ist dies bei den Klienten und Klientinnen. Angenommen, es werden inkongruente verbale und nonverbale Signale bei einem spezifischen Thema gesandt, ist es die Aufgabe der beratenden Person, mit Sorgfalt und unterstützender Haltung zu reagieren, um Raum zu schaffen, in welchem das Gegenüber die tatsächlichen Gegebenheiten äussern kann. Die letzte Kategorie der parasemantischen Funktion ist die Modifikation. Scherer (1984, 28) beschreibt, dass hier die verbalen Äusserungen, welche mithilfe von nonverbalen Signalen gemildert und verändert werden, wie zum Beispiel dem verzeihenden Lächeln bei einer Ablehnung, gemeint sind.

Parasyntaktische Funktion

Die parasyntaktische Funktion, wie dies Scherer (1984, 28f) darlegt, wird in zwei Kategorien gegliedert: Segmentation des Sprachflusses und Synchronisation unterschiedlicher Verhaltensweisen. Die erste Kategorie, die Segmentation des Sprachflusses, ist geprägt von den nonverbalen Rhythmen. Wesentliche Aspekte in diesem Bereich sind Timing, Pausen, Tempo sowie Kontinuität im Sprachfluss. Der Sprachfluss des Senders oder der Senderin ist für die empfangende Person, welche das Gesandte dekodiert, bedeutend, um das Gesagte wahrnehmen und verstehen zu können. Die zweite Kategorie, die Synchronisation unterschiedlichen Verhaltens, wird nach Scherer (1984, 29) folgendermassen beschrieben: «Im Sinne der parasyntaktischen Dimension ist hier daran gedacht, dass Regelmässigkeit in Bezug auf die Zulässigkeit und die Wahrscheinlichkeit des gleichzeitigen Auftretens verschiedener Kommunikationsweisen bestehen.»

Parapragmatische Funktion

Scherer (1984, 29f) unterteilt die parapragmatische Funktion in Expression und Reaktion. Expressionen sind nonverbale Ausdrucksweisen, welche sich eine Person über Jahre hinweg aneignet und charakteristische Merkmale beinhalten. Scherer weist darauf hin, dass die gesandten Expressionen in einer Interaktion dazu genutzt werden, um einen ersten

Eindruck und erste Informationen vom Gegenüber zu erlangen. Die Beziehung wie auch der Gesprächsverlauf wird dadurch beeinflusst. Folgt auf eine Nachricht eine Wirkung, so wird von einer Reaktion gesprochen. Scherer (1984, 30) unterscheidet drei Signaltypen: Der erste schenkt der Person Aufmerksamkeit wie ein Nicken, welches zeigt, dass zugehört wird. Der zweite gibt der empfangenden Person zu verstehen, ob die gesandten Signale verstanden wurden oder nicht, und der letzte zeigt, wie das Geäusserte bewertet wurde.

Dialogische Funktion

Scherer (1984, 31) zeigt auf, dass in dieser Funktion das Zusammenspiel von Interaktionspartnern in einem Dialog im Mittelpunkt steht. Es wird unterschieden zwischen Regulation und Relation. Mit Regulation ist der abwechselnde Rollentausch zwischen der sendenden und der empfangenden Person gemeint. Wenn einer Person nicht die Gelegenheit gegeben wird, die Rolle der sprechenden Person einzunehmen oder umgekehrt, können in einem Beratungsgespräch Störungen der Regulation auftreten, erklärt Schäfter (2010, 137). Die Relation hingegen, so Scherer (1984, 31), setzt sich mit der Beziehung zwischen den Interaktionspartnern auseinander. Schäfter (2010, 137) erklärt, dass ein sogenanntes nonverbales Feedback in einem Beratungsgespräch zeigen kann, ob sich der Klient oder die Klientin wohlfühlt oder nicht. Die geäusserten nonverbalen Signale, welche wahrgenommen werden, können eingebunden werden, um das Setting dem Gegenüber anzupassen.

3.2.2 Beratungsbeziehung und die nonverbale Kommunikation

Widulle (2012, 70) betont, dass die Beziehung bei einem Gespräch ein entscheidender Faktor ist. Eine angemessene Beziehung aufzubauen ist ebenfalls nach Schäfter (2010, 10) ein Grundstein der Sozialen Arbeit. Die Rollen des Beraters oder der Beraterin und des Klienten oder der Klientin sind festgelegt. Diese, so Schäfter (2010, 48), werden sichtbar, sobald die jeweiligen Rollen die passenden Aufgaben übernehmen. Belardi (2011, 66) bekräftigt, dass trotz der unterschiedlichen, ungleichen Rollen die Beziehung auf gleichwertige Rechte ausgerichtet sein sollte. Auch Retter (2000, 354) setzt diese Gleichstellung voraus.

In den oberen Abschnitten wurde beschrieben, dass eine professionelle und angemessene Beziehung zwischen den Interagierenden für ein Beratungsgespräch essenziell ist. Nussbeck (2010, 109) legt dar, dass die Beziehung eine der bedeutendsten Komponenten ist. Sie (2010, 109) sagt: «Die aus der personenzentrierten Beratung übernommenen «Beratervariablen» Empathie, Kongruenz und Akzeptanz sind dabei weniger Techniken als Grundhaltung, die der Berater einnimmt.» Die beratende Person hat die Möglichkeit, dadurch eine angemessene Beratungsbeziehung aufzubauen. Diese drei Grundhaltungen des personenzentrierten Ansatzes sind auf den amerikanischen Psychologen Carl Rogers zurückzuführen. Rogers (1998, 172f) weist darauf hin, dass es wichtig ist, dass die beratende Person kongruent auftritt, indem er oder sie mit sich selbst im Reinen ist, sich den Zustand, in dem er oder sie sich befindet, eingesteht und dem Klienten oder der Klientin nichts vorspielt. Zudem hebt Hermer (2010, 37ff) hervor, dass der Berater oder die Beraterin eine kongruente verbale und nonverbale Kommunikation anstreben soll.

Cichowski (online, s.d.) hält fest, dass der Beratungsansatz von Rogers das Erleben des Klienten beziehungsweise der Klientin in den Vordergrund stellt, indem die oben genannten drei Haltungen (Echtheit, Wertschätzung, Empathie) im Beratungsgespräch aktiv mit dem Ziel miteinbezogen werden, die Entwicklungen des Gegenübers zu unterstützen und eine positive Beratungsatmosphäre zu schaffen. Jene positive Atmosphäre hilft dem Gegenüber, sich gehen zu lassen und sich vertiefter wahrzunehmen, um so den eigenen psychischen Prozess zu erkennen und anschliessend einordnen zu können. Der Ansatz geht zudem davon aus, dass der Klient oder die Klientin Probleme wie auch Lösungen in sich trägt und somit weiss, wie herrschende Probleme behoben werden können. In der Beratung wird diese Fähigkeit durch die positive Wertschätzung aktiviert.

Falls in der Beratung keine angemessene Beziehung aufgebaut wird, lohnt es sich, die eigene Körpersprache zu reflektieren. Schäfter (2010, 140) schildert: «Es zeigt sich, dass nonverbale Signale nicht nur eine kommunikationsregulierende Funktion haben, sondern auch einen regulierenden und gestaltenden Einfluss auf das interpersonale Miteinander haben.» Bedeutend ist, dass der Berater oder die Beraterin sich seiner Körpersprache bewusst ist, da sich die Klienten oder Klientinnen mithilfe der wahrgenommenen Körpersignale ein Bild von diesem oder dieser machen. Košinár (2009, 17f) sagt: «Wir müssen uns klarmachen, dass wir unser Körper sind und nicht unseren Körper haben, gemäss einem Instrument, das wir, wenn es uns beliebt, mitspielen lassen.» Zum anderen, wie dies Sickendiek, Engel und Nestmann (1999, 127) vermitteln, sollte auch die nonverbale Kommunikation des Klienten oder der Klientin in das Setting miteinbezogen werden, da dadurch bedeutende Auskünfte repräsentiert werden. Schäfter (2010, 121) macht aber darauf aufmerksam, dass das Deuten von nonverbalem Verhalten viele Gefahren mit sich bringt und daher mit Vorsicht eingesetzt werden sollte.

3.2.3 Herausforderungen der nonverbalen Kommunikation

In den vorherigen Kapiteln wurde wiederholt angedeutet, dass es nicht einfach ist, die nonverbale Kommunikation zu deuten. Hermer (2004, 37ff), ein Psychotherapeut, hat sich mit diesem Thema befasst und eine Schlussfolgerung für die Praxis verfasst.

Die Schlussfolgerung eines Psychotherapeuten wird integriert, da die Beratung Methoden und Theorien aus der Psychotherapie erschliesst. Nachfolgend wird teilweise von Therapie gesprochen, wobei anschliessend die wesentlichen Unterschiede festgehalten werden, um so eine klare Abgrenzung herstellen zu können. Die Beratung, wie dies Nussbeck (2010, 21ff) definiert, ist für alle zugänglich und bietet ein bestimmtes Angebot an, um ein bestimmtes Problem lösen zu können. Im Vordergrund stehen die Stärken und Ressourcen der Personen, welche zur Lösungsfindung genutzt werden. Bei einer Therapie hingegen muss die Person zuerst darauf untersucht werden, ob eine Notwendigkeit besteht beziehungsweise wo das Problem liegt. Eine Diagnose ist somit eine Bedingung. Der Schwerpunkt wird auf die Veränderung der Person gesetzt.

Schlussfolgerung

Das nonverbale Verhalten während eines Gesprächs korrekt zu deuten, ist gekennzeichnet durch Komplexität, wie dies Hermer (2004, 38ff) darlegt. Personen, welche sich ein Bild vom Gegenüber mithilfe der nonverbalen Signale machen möchten, müssen nicht nur die Signale der einzelnen Körperteile, sondern auch die Situation, die Persönlichkeit und den relationalen Kontext als Gegenstände miteinbeziehen. Zusätzlich prägen im Laufe der Entwicklung die kulturellen und sozialen Regeln das Deuten mit. Durch diese Vielzahl von Merkmalen, welche entscheidend für die Mutmassungen sind, entsteht die daraus resultierende Komplexität. Während eines Beratungsgesprächs kann der Berater oder die Beraterin es nicht umgehen, die nonverbalen Signale des Klienten oder der Klientin zu erkennen und unmittelbar zu deuten. Wichtig ist hierbei, die Situation anschliessend zu reflektieren.

Zudem ist die Deutung von nonverbalem Verhalten, so Hermer (2004, 40ff), vom gegenwärtigen Kontext abhängig, welcher von der dekodierenden Person miteinbezogen werden sollte.

Weiter zu berücksichtigen ist das Arbeitsbündnis. Die nonverbale Resonanz ist für den Erfolg eines Gespräches fundamental. Ein Berater oder eine Beraterin, welche empathisch ist, hat die Fertigkeit, gefühlsbetonte Zustände zu dekodieren. Die Fähigkeit, Signale zu dekodieren, ist nicht weniger wichtig als die Kodierung des eigenen nonverbalen Verhaltens. Umso bedeutender ist es, dass die verbale und die nonverbale Sprache des Beraters oder der Beraterin übereinstimmen, wodurch ein positives Arbeitsbündnis erzielt wird. Zu vermerken ist, dass, sobald sich zwischen den Beteiligten eine Beziehungsstörung herauskristallisiert, diese nicht durch eine positive Körpersprache behoben werden kann. Eine reflektierte Haltung ist daher empfehlenswert. Hinsichtlich auf eine Beziehung, welche keine Störungen aufzeigt, ist es wichtig, «präsent, zugewandt und expressiv aufzutreten, wie auch inhaltlich angemessen zu intervenieren», so Hermer (2004, 43).

Ebenso wurde die nonverbale Kommunikation schon mehrfach untersucht und verschiedene Forschungsergebnisse dazu veröffentlicht. Hermer (2004, 44) deutet darauf hin, dass diese Forschungsergebnisse grösstenteils nicht direkt mit der Praxis verknüpft werden können. Bedeutend für die Praxis ist vor allem, dass eine grundsätzlich resonante Körpersprache gewählt wird, um einen natürlichen wie auch produktiven Verlauf zu konstruieren. Hinsichtlich darauf muss die beratende Person die Körpersprache unter Berücksichtigung der bestehenden Beziehung und der Situation in die Umstände einbeziehen. Durch die gezeigte Bemühung reagiert das Gegenüber mit intensiven körperlichen Signalen und fordert daher seinerseits eine Rückmeldung.

Ausserdem ist die Authentizität eine Haltung, welche die nonverbalen Signale kennzeichnet. Forscher haben sich mit der Frage beschäftigt, ob es machbar sei, Personen, die lügen, zu erkennen. Hermer (2004, 45) erläutert, dass, wenn Personen lügen, auf die falschen Verhaltensaspekte geachtet wird. Vielfach wird geglaubt, dass ein Lügner oder eine Lügnerin durch die Mimik erkannt wird. Ekman (1991, 53ff) sagt, dass es nicht lohnenswert ist zu versuchen, die Lügen einer Person aufzudecken. Es sei vielmehr von Bedeutung, dass eine Atmosphäre herrsche, in welcher die Wahrheit gesagt werden könne. Der Klient oder die

Klientin sollte authentisch sein können. Falls davon ausgegangen wird, dass die geäußerten Signale nicht kongruent sind, muss dies geklärt werden.

Abschliessend nimmt der Umgang mit dem eigenen und dem gegenüberstehenden Körper einen weiteren Punkt ein. Die nonverbalen Signale haben einen Einfluss auf die Beziehungsgestaltung zwischen den Interagierenden. Hermer (2004, 47) bekräftigt bezüglich der Berührungen in einer Beratung: «Es geht nicht um die Tabuisierung des Körpers in der Therapie, sondern um einen reflektierten Umgang mit ihm und das Bewusstsein, dass auch die Körpersprache durch soziale Regeln geprägt ist, die emanzipativen Therapiezielen entgegenstehen können.»

3.2.4 Feedback und Reflexion

Wie in den vorherigen Kapiteln beschrieben, sind das Feedback und die Reflexion gute Methoden, um nonverbale Signale zurückzusenden oder sich deren bewusst zu werden. Aus diesem Grund wird das Thema Feedback und Reflexion in diesem Kapitel aufgegriffen.

Feedback

Antons (2011, 108) erläutert: «Feed Back ist eine Mitteilung an eine Person, die diese Person darüber informiert, wie ihre Verhaltensweisen von anderen wahrgenommen, verstanden und erlebt werden.» Da jede Nachricht verschiedene Reaktionen auslösen kann, weist Antons (2011, 109) darauf hin, dass Feedbacks konkret, sachlich und zeitnah gegeben werden, sowie überprüfbar sein sollten. Zudem kann ein Feedback in verschiedenen Situationen gegeben werden. Fengler (2009, 25f) beschreibt, dass in manchen Situationen ein Feedback erwünscht, in einigen jedoch nicht erwünscht ist, da es nicht seinen oder ihren Vorstellungen und Wünschen entsprechen könnte. In Momenten, welche ein Feedback verlangen, ist vor allem die Beziehung zwischen der sendenden und der empfangenden Person bedeutend. Das gegenseitige Vertrauen, so Fengler (2011, 24ff), prägt die Atmosphäre und den Kommunikationsprozess mit. Das Ziel ist es, eine gemeinsame Ebene zu finden, auf welcher ein Feedback angenommen werden kann. Ein Feedback kann dann angenommen und verstanden werden, wenn die Formulierung der Empfängerin oder dem Empfänger entspricht.

Reflexion

Gerber und Müller (2014, 36) definieren Reflexion als einen Prozess des Nachdenkens in Bezug auf das eigene Handeln und Können. Dieser Prozess wird von der Person aktiv durchgeführt und kritisch betrachtet. Mithilfe der Reflexion kann eine Person ihre Identität erkennen und festigen, wodurch die Einstellungen der jeweiligen Person weiterentwickelt und vertieft werden können.

Drei Reflexionsmöglichkeiten

In Bezug auf die Soziale Arbeit, wie dies Gerber et al (2014, 37) erläutern, dient die Selbstreflexion zur Weiterentwicklung der eigenen Berufsidentität und Persönlichkeit. Zusätzlich setzt sich die Person mit der Profession auseinander und erweitert dadurch die damit verbundenen Kompetenzen.

Eine weitere Reflexionsmöglichkeit nach Widulle (2012, 90) ist die Aufnahme eines Beratungsgesprächs per Video. Mittels der Videoaufnahme kann der Berater oder die Beraterin entsprechende Informationen und Daten, wie beispielsweise zur eigenen nonverbalen Kommunikation, sammeln.

Eine dritte Methode ist die Intervision, in der die berufliche Arbeit reflektiert wird. In diesem Verfahren, wie dies Lippmann (2013, 12) aufzeigt, werden, ebenso wie bei der Selbstreflexion und den Videoaufnahmen, keine aussenstehenden Fachpersonen beigezogen.

4 Fazit der theoretischen Grundlagen

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die nonverbale Kommunikation, so Košinár (2009, 18), von einigen Forschern und Forscherinnen untersucht wurde und diese unterschiedliche Resultate präsentierten. Dennoch wurde von allen festgehalten, dass Kommunikation grösstenteils nonverbal abläuft. Zudem legt Argyle (2005, 16) dar, dass die nonverbale Kommunikation in den meisten Fällen nicht bewusst kontrolliert wird. Der Abschnitt des Johari-Fensters zeigte, dass durch die bewusste Kontrolle und die gezielte Einsetzung der nonverbalen Kommunikation, eine gewünschte Reaktion beim Gegenüber und dessen Umgebung bewirkt werden kann.

Ausserdem wurde festgehalten, dass die nonverbalen Signale mittels verschiedener Kanäle gesandt werden. Argyle (2005, 201ff) hat die nonverbale Kommunikation in acht unterschiedliche Ausdrucksweisen gegliedert. Bei diesen ist wichtig zu wissen, dass bei deren Deutung immer auch verschiedene Einflüsse mitspielen und daher Fehlinterpretationen möglich sind.

Im Anschluss wurde die nonverbale Kommunikation in Verbindung zum Beratungssetting gebracht. Nach der einleitenden Definition von Beratung, welche zeigt, dass diese, wie dies Nestmann (1988, 101) beschreibt, eine professionelle Intervention ist, wurden die vier Funktionen der nonverbalen Kommunikation nach Scherer (1984, 26ff) dargelegt. Diese können in der Beratung helfen, das Gespräch zu beeinflussen und mitzugestalten. Die parasemantische Funktion ist jene, welche den verbalen Inhalt ersetzt. Die parasyntaktische Funktion steuert den Sprachfluss. Die parapragmatische Funktion legt die internen Gegebenheiten dar und die dialogische Funktion befasst sich mit dem Zusammenspiel der Interaktionspartner und -partnerinnen. Darauf folgend wurde der Fokus auf die Beratungsbeziehung gerichtet. Rogers (1998, 172ff) wies darauf hin, dass es wichtig ist, dem Gegenüber Akzeptanz, Wertschätzung und Empathie entgegenzubringen, um so eine angemessene Beziehung aufzubauen. Falls dies nicht erreicht wird, so Schäfer (2010, 140), lohnt es sich, die eigene Körpersprache zu reflektieren. Ebenso beschreiben Sickendiek et al. (1999, 127), dass die Körpersprache des Gegenübers in das Beratungsgespräch einbezogen werden kann, da dadurch bedeutende Auskünfte (Charakterzüge, Emotionen...) repräsentiert werden.

Abschliessend sollte sich die beratende Person nach Hermer (2004, 37ff) darüber im Klaren sein, dass die nonverbale Kommunikation Herausforderungen mit sich bringt. Im Theorieteil kristallisierte sich heraus, dass mithilfe des Feedbacks und der Reflexion die nonverbalen Signale zurückgesandt und das Bewusstsein für die eigenen gesandten Signale geschaffen werden können.

5 Forschungsvorgehen

5.1 Fragestellung und Hypothesen

Die theoretische Auseinandersetzung mit nonverbaler Kommunikation führte zu folgender Fragestellung:

Wie gestalten die Sozialarbeitenden den Umgang mit der nonverbalen Kommunikation in einem Beratungssetting?

Zudem wurden zwei Hypothesen, welche einen weiteren Eckpunkt der Arbeit darlegen, formuliert, um der Forschungsfrage näherzukommen:

Die ausgewählten Sozialarbeitenden beziehen die nonverbale Kommunikation in einem Beratungssetting mit ein, um dieses mitzugestalten.

Die ausgewählten Sozialarbeitenden reflektieren ihre nonverbale Kommunikation.

Anhand der Fragestellung und der Hypothesen wurde eine Untersuchungsmethode gewählt, welche im nächsten Kapitel beschrieben wird.

5.2 Untersuchungsgruppe und Forschungsmethode

Wie aus der Fragestellung hervorgeht, wurde für die vorliegende Arbeit der Fokus auf Sozialarbeitende gelegt. Die Verfasserin hat sich entschieden, Sozialarbeitende während einer Beratung zu beobachten und anschliessend zu interviewen, um die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation in diesem Setting zu untersuchen.

Im unten stehenden Kapitel wird die Wahl begründet und die Methodik erläutert.

5.2.1 Begründung der Wahl und die Beschreibung der Methodik

Die sozialwissenschaftliche Methode der «Beobachtung» wird gewählt, wenn Gruppen in ihrem natürlichen Umfeld untersucht werden möchten, erläutert Lamnek (2010, 499). Ursprünglich wurde diese Methode in ethnologischen Untersuchungen eingesetzt. Lamnek (2010, 503) führt aus, dass die Beobachtung darüber hinaus eine gute Möglichkeit ist, die Verhaltensweisen zu beobachten, da die Befragten vielfach ausserstande sind, das eigene tatsächliche Verhalten zu benennen und zu definieren. Da die nonverbale Kommunikation eine Verhaltensweise ist und wie ausgeführt häufig unbewusst abläuft, wurde die Beobachtung als Teilmethode für die vorliegende Arbeit gewählt. Zusätzlich wurde nach jeder Beobachtung ein problemzentriertes Interview durchgeführt, um dem Berater oder der Beraterin die Möglichkeit zu geben, die eigene Sichtweise zu reflektieren.

Beobachtung

Die Methode der Beobachtung, so Friedrichs (1990, 273), wird in verschiedene Varianten gegliedert. Diese werden in der nachfolgenden Darstellung aufgezeigt.

	nicht-teilnehmend		teilnehmend	
	verdeckt	offen	verdeckt	offen
systematisch	1	2	5	6
unsystematisch	3	4	7	8

Abb. 3: Varianten der Beobachtung Friedrichs (1990, 273)

Für die vorliegende Arbeit hat sich die Verfasserin für die Methode 6 (offen, systematisch, teilnehmend) entschieden. Die durchgeführten Beobachtungen während der vier Sozialberatungen werden gemäss Lamnek (2010, 510ff) als offene Beobachtungen deklariert, so auch die Rolle der Beobachterin, da den teilnehmenden Personen, in diesem Fall den Sozialarbeitenden wie auch den Klienten und Klientinnen, der Zweck und das Ziel bekannt war. Des Weiteren ist das Vorgehen systematisch, da das nonverbale Verhalten, also der Gegenstand der Beobachtung, definiert ist und das Ziel verfolgt, die Forschungsfrage zu beantworten.

Für Lamnek (2010, 503f) ist darüber hinaus entscheidend, dass die Beobachtung lokal begrenzt ist, da ein Beobachter oder eine Beobachterin nur eine beschränkte Wahrnehmungskapazität hat. Aus diesem Grund wurde für die Beobachtung der Fokus auf den Sozialarbeitenden gelegt, welcher das jeweilige Beratungsgespräch durchführte. Zusätzlich ist eine zeitliche Einschränkung notwendig, da nur ein Ausschnitt untersucht werden kann, wodurch die Verfasserin sich entschieden hat, jeweils ein Beratungsgespräch zu beobachten, welches eine Stunde oder weniger dauerte. Da Beratungsgespräche beobachtet wurden, welche nicht selber konstruiert wurden, war die durchgeführte Beobachtung gemäss Lamnek (2010, 513) eine Feldbeobachtung.

Gegenstand der Beobachtung

Wie zuvor betont, ist die Beobachtung ein guter Gegenstand, um Verhaltensweisen zu erkennen. Von diesem Ausgangspunkt aus wurden die Ausdrucksweisen, wie auch die von der Verfasserin ausgewählten Funktionen (Substitution, Amplifikation, Kontradiktionen, Modifikation, Regulation, Segmentation des Sprachflusses, Synchronisation unterschiedlichen Verhaltens, Regulation), welche im Theorieteil im Kapitel 3.1 und 3.2.1 beschrieben wurden, als Beobachtungsgegenstand festgelegt. Ein passendes Beobachtungsraster wurde erstellt.

Interview

Für diese Arbeit hat die Verfasserin, wie oben erwähnt, nicht nur Beobachtungen, sondern auch Interviews durchgeführt. Sie hat sich für das problemzentrierte Interview entschieden, welches in diesem nächsten Kapitel erklärt wird.

Instrumente des problemzentrierten Interviews

Witzel (online, 2000) zeigt auf, dass das problemzentrierte Interview vier Instrumente integriert: den Kurzfragebogen, die Tonträgeraufzeichnung, den Leitfaden und das Postskript. Der Kurzfragebogen dient der Klärung von persönlichen Daten der interviewten Personen wie Alter, Beruf usw. Mithilfe des Kurzfragebogens, welcher zuvor oder danach schriftlich ausgefüllt wird, wird der Fokus schon zu Beginn des Interviews auf das eigentliche Thema,

wie in diesem Fall auf die nonverbale Kommunikation, gelegt. Auch können direkt offene Fragen, welche zum Erzählen anregen, gestellt werden.

Das zweite Instrument ist der Tonträger, welcher eine objektive und explizite Datenerfassung erlaubt und das ganze Gespräch aufzeichnet, damit dieses anschliessend transkribiert werden kann. Dank des Tonträgers kann sich der Interviewer oder die Interviewerin auf das Gespräch, die situativen Umstände und die nonverbale Kommunikation konzentrieren.

Der Leitfaden, das dritte Instrument, beinhaltet die einzelnen Themen der Forschungsarbeit. Das Instrument dient zur Orientierung und als Anhaltspunkt, damit nichts in Vergessenheit gerät. Der Leitfaden beinhaltet eine einleitende Frage. Zusätzlich werden weitere mögliche Fragen aufgelistet, welche die einzelnen Themen anschneiden könnten.

Die kurz nach dem Gespräch aufgeschriebenen Notizen werden als Postskripte bezeichnet. Dieses vierte Instrument hält Äusserungen, nonverbale Kommunikation, situationsbedingte Umstände sowie Augenmerke oder erste Interpretationen fest, welche anschliessend für die Auswertung interessant sein könnten.

Ablauf des problemzentrierten Interviews

Witzel (online, 2000) erklärt, dass ein problemzentriertes Interview mit der Kontaktaufnahme mit den voraussichtlichen Interviewten beginnt. Für die vorliegende Arbeit wurden die Sozialarbeitenden per E-Mail angeschrieben. Beim ersten Informationsaustausch, so Witzel (online, 2000), wird der Person dargelegt, dass das Interview anschliessend anonymisiert wird. Zusätzlich wird die Forschungsfrage offenbart und klargestellt, dass die Explikationen des Befragten wertfrei behandelt werden.

Das problemzentrierte Interview wird in vier verschiedene Bereiche unterteilt. Im ersten Bereich, welcher zu Beginn des Interviews stattfindet, wird das Thema der interviewten Person nähergebracht und veranschaulicht. Im zweiten Teil kann die befragte Person frei über das Thema sprechen. Anschliessend spiegelt der Interviewer das Gesagte dem Interviewten zurück und konfrontiert diesen mit Verständnisfragen. Am Schluss des Interviews werden spezifische Fragen gestellt.

Zudem verweist Witzel (online, 2000) darauf, dass das problemzentrierte Interview verschiedene erzählankurbelnde Gesprächstechniken integriert. Eine Technik ist die Einstiegsfrage, welche das Interview in eine bestimmte Richtung lenkt und den Fokus vorgibt. Diese Frage ist offen formuliert und regt zum Erzählen an. Während den Ausführungen sollte gezielt und detailliert nachfragt werden, um der subjektiven Betrachtungsweise der interviewten Person näherzukommen. Zudem ist das Fragen nach Beispielen eine gute Technik, um Erinnerungen zu wecken. Bei Themen, welche von der interviewten Person nicht angesprochen wurden, aber wichtig für die Analyse sind, kommen sogenannte Ad-hoc-Fragen zum Zuge. Diese Fragen entstehen aus den Stichwörtern oder den zuvor beschriebenen Fragen, welche das Gespräch ankurbeln. Die Verfasserin erstellte den Interviewleitfaden mittels dieser Gesprächstechniken.

Witzel (online, 2000) benennt des Weiteren auch verständnisfördernde Gesprächstechniken, welche die Verfasserin sich während des Interviewens hinzugog. Beispielsweise die Integration des erlernten Wissens, die Spiegelung des Gesagten oder den Einsatz von

Verständnisfragen, um Unklarheiten zu minimieren. Ebenso kann die Konfrontation angewandt werden. Dieser Methode muss aber eine gute Vertrauensbasis vorausgehen, damit sie keine Rechtfertigung zur Folge hat.

Auswertung und Analyse

In diesem Kapitel steht die ausgewählte Analyse der Beobachtungen und der Interviews im Vordergrund. Die Verfasserin führte die Interviews in Walliserdeutsch durch. Beim Transkribieren wurde es auf Hochdeutsch übersetzt und möglichst wörtlich niedergeschrieben. Um einen besseren Lesefluss zu gewährleisten, wurden nicht alle «ehm`s» festgehalten. Lachen, Pausen und Überlegungen werden in Klammern gesetzt. Zuvor wurden Transkriptionsregeln erstellt, welche sich im Anhang befinden. Die Beobachtungen wurden anhand eines Beobachtungsrasters dokumentiert.

Für die weitere Analyse und Auswertung wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2016, 14 ff) gewählt. Bei dieser werden vorab einzelne Kategorien festgelegt, um die bedeutendsten Punkte für die Analyse herauszufiltern. Das Material für diese Analyse sind in diesem Fall die Beobachtungsbögen und die transkribierten Interviews.

Mayring (2016, 14ff) unterscheidet drei Grundformen der qualitativen Inhaltsanalyse. Die vorliegende Arbeit wurde anhand der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse analysiert, welche drei Schritte enthält. In einem ersten Schritt werden die Kategorien festgelegt. Im zweiten Schritt wird das Material, in diesem Fall die passenden Aussagen aus dem Interview und den Beobachtungen, den Kategorien zugeordnet und der dritte Schritt bestimmt Regeln bei allfälligen Zuordnungsschwierigkeiten.

5.2.2 Bedeutende Komponenten und die Grenzen der Durchführung

Die Verfasserin war vor der Durchführung der ersten Beobachtung und des ersten Interviews damit beschäftigt, einen geeigneten Fokus zu finden.

Vorab war es ihr wichtig, den Ethik-Kodex der HES-SO Wallis, welcher für die Forschungsarbeit bedeutend ist, zu berücksichtigen. HES-SO Wallis (2015, 5) schreibt in Bezug auf den Ethik-Kodex: «Es geht in erster Linie darum, die Risiken einzuschätzen und zu begrenzen und auf Arbeiten zu verzichten, welche zu hohe Risiken bergen.» So wurden sieben Prinzipien benannt, welche in der Forschungsarbeit beachtet und integriert werden sollten. Erstens müssen während der Forschung die grundlegenden Menschenrechte von Kindern und Erwachsenen geachtet und beherzigt werden. Zweitens darf den Personen oder Organisationen nicht geschadet werden. Bei möglichen Risiken müssen die Beteiligten informiert werden. Bei allfälligen negativen Effekten muss die forschende Person eine entsprechende Lösung finden. Drittens müssen die aktiv involvierten Personen zuerst über das Forschungsvorgehen informiert werden. Ebenso ist die Zustimmung der Involvierten notwendig, wenn es sich nicht um eine öffentliche Beobachtung handelt. Viertens haben die beteiligten Personen oder Gruppen das Recht auf Privatsphäre. Die während der Forschung erhaltenen Daten werden diskret behandelt. Das Recht auf Anonymität muss gewährleistet und

mitgeteilt sein. Bei der Dokumentenführung muss darauf geachtet werden, dass nur die notwendigen persönlichen Daten niedergeschrieben und anschliessend vernichtet oder, wenn es aus Forschungszwecken notwendig ist, vertraulich archiviert werden. Fünftens dürfen die Daten, welche während der Arbeit zusammengetragen wurden, nur für den wissenschaftlichen Auftrag verwendet werden. Sechstens werden die Ergebnisse der Forschung den Beteiligten zur Verfügung gestellt, sofern dies vereinbart wurde. Siebtens ist die forschende Person für die publizierte Arbeit verantwortlich.

Doch nicht nur der Ethik-Kodex war der Verfasserin wichtig. Im folgenden Abschnitt werden weitere wichtige Komponenten und auch Schwierigkeiten, welchen sie begegnete, beschrieben.

Vor der Beobachtung wurden ungefähr 10 bis 15 Minuten mit der zu interviewenden Person eingeplant, welche dazu dienten, sich gegenseitig kennenzulernen und offene Fragen zu klären. Das Ziel der Verfasserin war es, in dieser Zeit eine Atmosphäre zu schaffen, in welcher sich die Beteiligten wohlfühlten. Beim anschliessenden Eintreffen des Klienten oder der Klientin stand dessen oder deren Begrüssung im Vordergrund. Die Verfasserin, welche anschliessend die Beobachterrolle einnahm, schilderte noch einmal ihr Vorhaben. Diese Schilderung wurde der Sprache und dem Verständnis des Gegenübers angepasst. Daraufhin nahm sie die von ihr vorbereitete Einverständniserklärung hervor, um dessen oder deren schriftliche Zustimmung zu erhalten. Damit wurde der dritte Punkt des Ethik-Kodexes erfüllt. Die Verfasserin liess die Sozialarbeitenden zur selben Zeit wie die Klienten unterschreiben, damit diese sehen konnten, dass sie den gleichen Bedingungen unterliegen. Bis zu diesem Zeitpunkt hat die Verfasserin die Beobachtungen noch nicht schriftlich festgehalten, da es ihr an erster Stelle wichtig war, dass sich die Involvierten wohlfühlten und diese über das Vorgehen nochmals informiert wurden. Hier begegnete die Verfasserin der Schwierigkeit, die beiden eingenommenen Rollen (Beobachterin und Verfasserin) unter einen Hut zu bringen. Diese Schwierigkeit verschwand nach und nach, da die Verfasserin sicherer und ruhiger wurde und so den Überblick behalten konnte.

Nach der Einstiegsphase hat sie sich vom Tisch entfernt, um eine gewisse Distanz zu schaffen. Dies sollte signalisieren, dass die Verfasserin nun in die Beobachterrolle trat. In der ersten Beobachtung entfernte sie sich zu wenig vom Tisch, weshalb sie nicht genügend Distanz herstellen konnte und durch die einzelnen Blickkontakte der Klientin und der Sozialarbeiterin passiv in das Gespräch miteinbezogen wurde. Umso bewusster wählte die Verfasserin den Sitzplatz bei den nachfolgenden Beobachtungen. Ungeachtet dessen war sie sich stets bewusst, dass sie das Beratungsgespräch mitprägte.

Während der Beobachtungen begegnete sie zwei Schwierigkeiten. Zum einen war es die schnelle Abfolge der einzelnen nonverbalen Ausdrucksweisen, zum anderen die Schwierigkeit, zur selben Zeit zu beobachten und das Gesehene und Gehörte niederzuschreiben. Nach und nach konnte an Routine gewonnen werden, wodurch die relevanten Merkmale schneller erkannt wurden und somit auch das Niederschreiben einfacher ausfiel. Die Schwierigkeiten verblassten. Nach dem Gespräch bedankte und verabschiedete sich die Verfasserin bei dem Klienten und den Klientinnen. Anschliessend durften die

Sozialarbeitenden eine kurze Pause machen. Die Verfasserin hat in dieser Zeit die Komponenten, welche während der Beobachtung viel Raum eingenommen und sich herauskristallisiert haben, herausgeschrieben. Es galt für sie, das Interview in wenigen Minuten grob auszuwerten. Es war herausfordernd, aber mit der entsprechenden Ruhe und einem strukturierten Vorgehen gut machbar.

Die anschliessenden Interviews wurden anhand des zuvor entworfenen, hilfreichen Leitfadens gegliedert. Während des Interviews war es ihr wichtig, nicht strikt dem Leitfaden zu folgen, sondern diesen den Interviewpartnern und -partnerinnen anzupassen. Obwohl die Verfasserin den Interviewleitfaden verinnerlichte, war es ihr manchmal nicht möglich, den Sprachfluss beizubehalten, da ihre Aufmerksamkeit auf das Gegenüber gerichtet war. Schon nach dem ersten Interview wurde dies reflektiert, wobei die Konzentration, welche dem Erzähler galt, höher gewichtet wurde und daher am Vorgehen nichts veränderte.

Die Interviewführung war bei allen drei Interviews individuell, wobei die Persönlichkeit sowie die Atmosphäre diese mitgestalteten. Während der Durchführung, wie im Unterkapitel 5.2.1 erwähnt, versuchte die Verfasserin, einzelne Gesprächstechniken anzuwenden, um den Gesprächsverlauf zu prägen. Jedes Interview brachte seine eigenen Tücken mit sich. Umso wichtiger war es ihr, die Gespräche zu reflektieren, um die Schwierigkeiten überwinden zu können. Nach jeder einzelnen Durchführung fühlte sie sich sicherer. In Zukunft will die Verfasserin noch entschlossener auftreten und beharrlicher nachfragen.

5.2.3 Interview- und Beobachtungspartner und Untersuchungsfeld

Wie zuvor angedeutet, wurden als Beobachtungs- und Interviewpartner oder -partnerinnen Sozialarbeitende gewählt. Diese und deren Arbeitsort wurde anonymisiert, einerseits um deren Datenschutz zu gewährleisten, und andererseits, weil jene Daten für die vorliegende Arbeit nicht bedeutend sind.

Die Beobachtungen und Interviews wurden mit drei Personen, zwei Frauen und einem Mann, durchgeführt, welche sich freiwillig zur Verfügung stellten. Die erste Beobachtungs- und Interviewpartnerin ist 29 Jahre alt. Sie studierte Sozialarbeit an einer Fachhochschule. Seit 2015 führt sie Beratungen durch. Der zweite Sozialarbeiter, welcher sich gemeldet hat, ist 37 Jahre alt. Er studierte Sozialarbeit mit dem Schwerpunkt Sozialpädagogik. Er arbeitete in der Sozialpädagogik und Arbeitstherapie bis 2018. Seit diesem Jahr arbeitet er als Sozialarbeiter. Die dritte Person ist 40 Jahre alt. Sie hat Psychologie an der Universität studiert und arbeitet nun schon länger als Sozialarbeiterin. Seit circa 12 Jahren führt sie Beratungen durch.

Bezüglich der Beratungen ist zu erwähnen, dass keines ein Erstgespräch war. Die Sozialarbeitenden kannten das Gegenüber bereits. Beobachtet wurden Sozialberatungen, welche aufseiten der Klientinnen der IP1 und der IP3 freiwillig und aufseiten des Klienten des IP2 unfreiwillig waren, da der Klient mit Sanktionen gemäss dem Sozialhilfegesetz rechnen muss, wenn er an den Beratungen nicht teilnimmt. Somit waren die Klienten und Klientinnen aus unterschiedlichsten Gründen motiviert, sich beraten zu lassen. Alle jedoch gaben ihr Einverständnis, die Verfasserin an der Beobachtung teilhaben zu lassen.

6 Resultate

Die Ergebnisse wurden, wie zuvor beschrieben, aus den Beobachtungen und den Interviews gewonnen. Für das folgende Kapitel wurden Abkürzungen benutzt, um den Lesefluss zu verbessern und das Verstehen zu vereinfachen:

- Interviewpartnerin 1 = IP1
- Interviewpartner 2 = IP2
- Interviewpartnerin 3 = IP3
- Verfasserin, Beobachterin, Interviewerin = M

Zu Beginn werden die Resultate bezüglich der nonverbalen Kommunikation in der Beratung dargelegt. Nachfolgend wird der Blick auf die Resultate, welche mit der Beziehung in Zusammenhang stehen, gelegt. Auf Herausforderungen, Theorien, Methoden und die Verarbeitung der nonverbalen Kommunikation wird anschliessend eingegangen. Abgeschlossen wird mit den Ergebnissen bezüglich des Bewussten und Unbewussten.

6.1 Ausdrucksweisen

Im Theorieteil wurde verdeutlicht, dass die nonverbale Kommunikation nach Argyle (2005, 201ff) in acht Ausdrucksweisen kategorisiert wird. In den Interviews wurden diese von M bewusst nicht aufgezählt. Die nicht erwähnten Ausdrucksweisen wurden erst am Schluss von M in das Interview hineingebracht mit dem Ziel, Bewusstsein zu schaffen. Die Auswertung ergab, dass die Interviewpersonen das räumliche Verhalten, die Körperhaltung/Körperorientierung, den Blickkontakt und die Mimik von sich aus erwähnten. IP1 nannte zudem die Gestik und den Körperkontakt und IP2 alle Ausdrucksweisen.

Gesichtsdruck/Mimik

Wie im Theorieteil dargelegt, betonte Argyle (2005, 201), dass der Gesichtsausdruck die grösste nonverbale Ausdrucksstärke hat, um Informationen weiterzuleiten. Anders wurde dies während der Beobachtungen wahrgenommen. Die Mimik und der Gesichtsausdruck der Interviewpersonen waren unscheinbar. Einzig das Lachen hat sich bei allen Interviewpersonen hervorgehoben (1: 2018 1 l.)¹ (2: 2018 1 l.) (3: 2018 1 l.).

IP1, welche sich zum eigenen Gesichtsausdruck nicht äusserte, erklärte, dass sie besonders auf jenen ihres Gegenübers achte. Sie erwähnte im Interview, dass ihr die ausdrucksstarke Mimik der Klientin aufgefallen sei (1: 2018 Z.17–18). Im Verlauf des Gesprächs, wie sie beschrieb, gab es eine Situation, in der sie den veränderten Gesichtsausdruck und die Frustration der Klientin wahrnahm und dies ansprach (1: 2018 Z.17–26). Die genannte Situation, in welcher IP1 verbal auf Nonverbales reagierte, wurde von M beobachtet. Die Mimik der Klientin wirkte nach der Thematisierung entspannter (1: 2018 1 l.).

¹ Bedeutung der Klammer: 1 = IP1, 2018 = das Durchführungsjahr, 1 = in welcher Zeile sich die Aussage im Beobachtungsbogen befindet und l. = linke Spalte beziehungsweise r. = rechte Spalte

Auch äusserte sich IP2 bezüglich seines Gegenübers. Er erläuterte, dass er bei den Klienten und den Klientinnen auf den Mund schaue, da dieser viel mehr Informationen enthalte, wie beispielsweise die Zustimmung (2: 2018 Z.91–102). M nahm wahr, dass IP2 dem Klienten ins Gesicht schaute. Es war aber nicht erkenntlich, auf welche Gesichtspartie. Sie beobachtete zudem, dass er zwei Mal im Gespräch die Stirn runzelte und einmal überrascht wirkte, was im Gespräch nicht erwähnt wurde (2: 2018 1 l. u. r.). Bezüglich des eigenen Gesichtsausdrucks erwähnte IP2 im Interview, dass sich seine Entspannung während des Gesprächssettings im Gesicht widerspiegle (2: 2018 Z.37).

IP3 legte dar, dass sie ihren eigenen Gesichtsausdruck nicht bewusst einsetze (3: 2018 Z.354–359).

Das Lachen, wie zuvor erwähnt wurde, ist bei allen Beobachtungen aufgefallen und nahm in kurzen Sequenzen der Beratung viel Raum ein. IP1 nutzte das Lachen zur Auflockerung (1: 2018 Z.268–281). Bei IP2 handelt es sich um ein Zeichen der Entspannung und Geborgenheit. Vertrauen und eine gemeinsame Ebene werde dadurch aufgebaut (2: 2018 Z.321–324). Auch IP3 verwendet das Lachen zur Auflockerung und sieht darin ein verbindendes Element (3: 2018 Z.114-118).

Bezüglich des Lachens wurde zudem während der Beobachtung festgestellt, dass dieses zur Modifikation und Synchronisation eingesetzt wurde. Die Synchronisation des Lachens kam in Situationen vor, als zuerst der oder die Sozialarbeitende und anschliessend das Gegenüber anfang zu lachen oder umgekehrt (1:2018 11 l.) (2: 2018 11 l.) (3: 2018 11 l.). Die Modifikation in Bezug auf das Lachen wurde drei Mal aufseiten der IP1 beobachtet. In der ersten Situation lächelte die IP1, während sie sagte, dass sie ein Blatt nicht finde. In der zweiten lachte sie und deutete an, sie sei keine Zeitungsleserin, und in der dritten erklärte sie der Klientin, dass sie etwas nicht verstanden habe, und lachte dabei (1: 2018 10 r.).

Gestik

Im Theorieteil wurde nach Argyle (2005, 240) beschrieben, dass es verschiedene Gesten gibt, welche unterschiedliche Bedeutungen haben. Während der Beobachtungen zogen die schnell aufeinanderfolgenden Gesten die Aufmerksamkeit von M auf sich.

Mittels der Beobachtungen wurde erkannt, dass die Kopf-Gesten der Interviewpersonen genutzt wurden, um dem Gegenüber eine Rückmeldung zu geben. Im Beratungsgespräch haben die Interviewpersonen ihrem Gegenüber zugnickt. Vereinzelt deckte sich dies mit der verbalen Kommunikation wie einem «Ja» (1: 2018 2 l.) (2: 2018 2 l. u. r.) (3: 2018 2 l. u. r.). M hat die Interviewpersonen damit konfrontiert.

IP1 erklärte: «Das ist für mich wichtig, dass das Gegenüber, also einerseits, dass ich ihnen Raum gebe, dass sie erzählen können, aber auch, dass sie merken, ja, sie hört wirklich zu,

nicht, sie lehnt sich jetzt zurück²...und lässt nun die Zeit vergehen.» (1: 2018 Z.144–146) Sie fügte hinzu, dass das Gegenüber durch das Nicken zum Sprechen angeregt werde (1: 2018 Z.151–153).

IP2 und IP3 legten dar, dass das einfach so sei, dies sei logisch. Es sei ein Zeichen der Zustimmung und zeige dem Gegenüber, dass jemand zuhört (2: 2018 Z.157–158) (3: 2018 Z.197–198/3: 2018 Z.203–205).

Zudem wurden bei den Interviewpersonen Gesten der Arme, Hände und Finger beobachtet. Das Beobachtete wurde von IP1 und IP2 im Interview zum Teil widerlegt. IP3 ist nicht aufgefallen, dass sie ihre Gestik so gut wie durchgängig einsetzte. Beispiele hierzu sind den folgenden Absätzen zu entnehmen.

Bei der Beobachtung von IP1 zeigte sich, dass sie sprechbegleitende Gesten nutzte. Beispielsweise wurde eine Wegbeschreibung mit entsprechenden Handbewegungen begleitet. Der Finger wurde gebraucht, um auf etwas zu zeigen, was sie verbal äusserte. Zeitweise wurde der Finger durch einen Stift ersetzt. So erklärte sie einen Abschnitt auf dem Blatt beziehungsweise im Dossier und zeigte zur selben Zeit auf die jeweilige Stelle.

In einer Situation hielt sie die Blätter in der Hand und zeigte diese der Klientin. Weiter imitierte sie einen nach oben zeigenden Daumen der Klientin (1: 2018 2 l. u. r.). Im Interview erwähnte sie: «Ich rede noch viel mit den Händen, glaube ich. ... Ehm. Habe auch ab und zu einen Stift in der Hand. Nachher habe ich ihn nicht mehr gehabt, um dies ein wenig zu bändigen.» (1: 2018 Z.15–17)

IP2 legte im Interview dar, dass er in gelassenen Situationen die Hände mehr einsetze als bei Anspannungen (2: 2018 Z.49–54). Er beziehe die Hände ein, um «Vertrauen zu schaffen. Ehm. Eine stabile, tragfähige Beziehung zu schaffen.» (2: 2018 Z.47) Aber auch, wie er zu Beginn des Interviews sagte, um dem Gegenüber zuzustimmen (2: 2018 Z.37–38). M stellte ihm zusätzlich die Frage, ob er mit der Gestik das Verbale untermauere, da dies beobachtet wurde, was IP2 bejahte (2: 2018 Z.47–48). Die Beobachtung ging mit den Aussagen von IP2 einher. Es wurde beobachtet, dass IP2 seine Hände gefaltet oder aufeinandergelegt auf dem Bauch beziehungsweise auf dem Schooss oder teils auf dem Pult hatte. Die erste Position wurde stets notiert, wenn er sich zurücklehnte. Seine Finger brauchte er, um auf etwas zu zeigen oder beim Lesen Wort für Wort mitzugehen. Beispielsweise zeigte er mit dem Finger Richtung Tür. Weitere sprechbegleitende Gesten, die das Gesagte bekräftigten, wurden etwa beobachtet, als er «morgen oder Mittwoch» sagte und zur gleichen Zeit mit der Hand von links nach rechts ging (2: 2018 2 l. u. r.).

Bei IP3 war auffallend, dass sie mehrheitlich mit einer Hand ihren Hals oder das Kinn und mit der anderen den Oberarm des anderen Arms berührte oder die Hände parallel

² Die drei Punkte bedeuten, dass Wörter oder Sätze weggelassen wurden, mit dem Ziel, das Verstehen und/oder das Lesen zu vereinfachen.

zueinander auf dem Tisch lagen. Zudem wurden kurze Sequenzen beobachtet, in welchen sie einen Stift in der Hand hatte oder die Hände faltete. Darüber hinaus brauchte sie ihre Hände beziehungsweise ihre Finger, um auf etwas zu zeigen. Teilweise ging dies mit der verbalen Kommunikation ein her. Beispielsweise zeigte sie auf das Dossier, welches sie zeitgleich erwähnte. Sie setzte ihre Hände vermehrt ein, um ihre verbalen Erklärungen nonverbal zu unterstützen. So sprach sie von einem Stapel und zeigte mit ihren Händen auch einen Stapel. Darüber hinaus erhob sie ihre Finger bei Aufzählungen (3: 2018 2 l. u. r.). Im darauffolgenden Interview erwähnte IP3 bezüglich der Gestik, dass ihr aufgefallen sei, dass die Klientin ihre Hände oft einsetze. Sie sagte: «...mir ist auch aufgefallen, dass ich irgendwann auf ihre Hände schaue, eben ob man jetzt irgendwie da die Arthritis oder was auch immer, man dann da genau sieht.» (3: 2018 Z.49-51) M konfrontierte sie mit ihren Beobachtungen, dass die Gestik bei ihr ebenfalls sehr präsent war. IP3 gab zur Antwort: «Ah ja. Das weiss ich nicht.» (3: 2018 Z.334) Sie erklärte ihr nonverbales Verhalten folgendermassen: «Also mir ist es jetzt bei ihr aufgefallen, und vielleicht habe ich daher auch ein bisschen mehr gestikuliert...» (3: 2018 Z.340–341) Zudem erkundigte sich M bei IP3, ob ihr aufgefallen sei, dass sie während des Gesprächs ihre eine Hand grösstenteils am Kinn oder am Hals hatte und die andere Hand den Oberarm des anderen festhielt, was sie verneinte (3: 2018 Z.396–418).

Blickkontakt

Während der Analyse der Interviews konnte M feststellen, dass die Interviewpersonen das Blickverhalten von sich aus ansprachen. Zudem zeigten die Beobachtungen, dass diese dem Gegenüber mehrheitlich ins Gesicht schauten. Der Blick wandte sich ab, sobald IP1, IP2 oder IP3 auf die Blätter, auf den Tisch, in das Dossier oder auf den Bildschirm schauten (1: 2018 3 l. u. r.) (2: 2018 3 l. u. r.) (3: 2018 3 l. u. r.).

IP1 erläuterte, dass sie, wenn sie etwas nachfrage oder auf eine Antwort warte, den Blickkontakt des Gegenübers suche (1: 2018 Z.14–15). Sie erwähnte zudem, dass der Blickkontakt für sie sehr bedeutend sei (1: 2018 Z.64). Hinzuzufügen ist, dass M besonders aufgefallen ist, dass IP1 den Blick der Klientin, wenn diese sich abwandte, aktiv suchte, indem sie sich nach vorne lehnte und sich dementsprechend ausrichtete (1: 2018 3 l. u. r.).

IP2 betonte, dass das Blickverhalten mit der Situation und der Beziehungsgestaltung einhergehe. Je entspannter, desto intensiver und angenehmer der Blickkontakt (2: 2018 Z.38–40).

Im Interview mit IP3 kristallisierte sich heraus, dass sie ihren Blickkontakt nicht bewusst einsetzte (3: 2018 Z.127–128). Sie wies darauf hin: «Ich muss eher manchmal schauen, dass ich auch einmal wegschaue.» (3: 2018 Z.128–129) Dies, um den Klienten, wie sie erklärte, zeitweise Raum zu lassen, in welchem sie sich frei fühlen und sich besinnen können (3: 2018 Z.131–133). In einem vorherigen Teil des Interviews liess sie einfließen, dass sie ihren Blick systematisch einsetze, was der zuvor erwähnten Aussage widerspricht. Sie

nutzte den Blickkontakt, um dem Gegenüber zu zeigen, dass jemand zuhört (3: 2018 Z.104–108).

Körperhaltung und Körperorientierung

Die Beobachtungen und die Interviews zeigten den Einsatz des Körpers der Interviewpersonen im Beratungsgespräch. Die Gemeinsamkeiten, welche sich hier herauskristallisierten, waren, dass sie ihren Körper nutzten, um das Beratungssetting zu lenken (1: 2018 Z.72–91) (2: 2018 Z.141–150) (3: 2018 Z.253–270/3: 2018 Z.276–293), und dass die Interviewpersonen sich zurücklehnten, wenn das Gegenüber erzählte. Zudem richteten sie ihren Körper zum Klienten oder zur Klientin, sobald er oder sie anfang zu sprechen (1: 2018 4 l. u. r.) (2: 2018 4 l. u. r.) (3: 2018 4 l. u. r.).

Bei IP1 wurde ausserdem beobachtet, dass sie in gerader Körperhaltung auf dem Stuhl sass und sich vorlehnte, wenn sie etwas erklärte oder den Blickkontakt suchte. Zudem deckte sich ihre Körpersprache mit der verbalen Kommunikation der Klientin und ihrer eigenen. So drehte sie sich beispielsweise zum Dossier, wenn sie etwas aus diesem erklärte. Während des Gesprächs stand sie vier Mal auf, um etwas auf ihrem Arbeitstisch zu holen oder um zum Computer oder zum Drucker zu gehen, wobei sie ihren Körper wegdrehte. Am Ende des Gesprächs stand die Sozialarbeiterin auf und drehte sich zur Tür. Darauf folgend stand auch die Klientin auf. Desgleichen setzte sich die Sozialarbeiterin zu Beginn des Gesprächs hin, bevor die Klientin dies tat (1: 2018 4 l. u. r.). IP1 beschrieb ihren Körpereinsatz im Interview als Mittel zur Nähe- und Distanzregulierung. Ein Zurücklehnen ihrerseits solle den Raum zum Erzählen öffnen. Ein Vorlehnen dagegen diene dem Unterbrechen des Erzählflusses des Gegenübers (1: 2018 Z.73–83).

Zur Beobachtung des IP2 ist zu erwähnen, dass er sich überwiegend zurücklehnte. Dabei hatte er die Hände auf dem Bauch oder dem Schooss und das rechte Bein auf dem Stuhlbein. Einige Male beugte er sich nach vorne zum Klienten. Beobachtet wurde dies vermehrt, als er dem Klienten Fragen stellte. Sobald der Klient wieder begann zu sprechen, lehnte IP2 sich zurück. Zu Beginn des Gesprächs stand er gerade vor dem Tisch, setzte sich nach dem Klienten und richtete seinen Körper zu ihm. Mehrmals im Gespräch rollte er mit dem Stuhl zu seinem Computer. Sobald er mit dem Klienten sprach, drehte er sich zu ihm. Ansonsten war sein Körper seitlich zum Klienten und auch seitlich zum Computer gerichtet. Zudem wurde beobachtet, dass IP2 sagte, er sei nicht sicher und sich gleichzeitig nach vorne beugte. Am Schluss des Gesprächs stand der Sozialarbeitende auf, woraufhin auch der Klient aufstand. Sie gingen gemeinsam zur Tür. Der Körper von IP2 war währenddessen zum Klienten gedreht (2: 2018 4 l. u. r.). Im anschliessenden Interview erwähnte IP2, dass er sich während des Gesprächs wohlfühlte und gelassen war, was seine Körperhaltung widerspiegelte (2: 2018 Z.20–34). Demonstriert hatte er dies mittels seiner Sitzposition. Er lehnte sich zurück und hatte seine Hände auf dem Bauch (2: 2018 4 l.). Darüber hinaus erklärte er: «Ich habe mich auch getraut, meinen Körper abzdrehen. Wenn ich wirklich Respekt habe vor jemandem oder wenn vielleicht die Stimmung eher ein bisschen

angespannt ist, dann drehe ich mich nicht gern ab und schaue in den Computer, sondern dann habe ich eher lieber den Klienten im Blickfeld.» (2: 2018 Z.26–29) Wie oben beschrieben, wurde diese Position mehrmals beobachtet. Im Interview vermerkte er, dass er mithilfe des Sitzpositionswechsels den Gesprächsfluss unterbrechen könne. Seiner Meinung nach könnte hiermit mehr herausgeholt werden, er habe aber zu wenig Erfahrung (2: 2018 Z.139–150). M wollte zudem wissen, weshalb er, während er am Computer sass, seinen Körper halb zum Klienten und halb zum Computer drehte. IP2 erklärte lachend: «...ich will mich nicht ganz abwenden von ihm (beide lachen) sondern, dass ich immer noch mit ihm in Kontakt bin.» (2: 2018 Z.239–240) M fragte nach, ob ihm die Haltung bewusst war, da bei der Antwort ein wenig Ironie durchsickerte. Er sagte, teilweise (2: 2018 Z.243). Zudem konfrontierte M ihn mit dem Vor- und Zurücklehnen. IP2 erwähnte, dass er dies einsetze, um dem Klienten Sicherheit zu geben: «Ich glaube, dort geht es um Zustimmung, um Aufmerksamkeit zu geben. Ehm. Um Präsenz zu markieren... Also ich bin interessiert an dir als Person.» (2: 2018 Z.59–62)

IP3 richtete ihren Körper mehrheitlich zur Klientin. Zu Beginn des Gesprächs beugte sie sich nach vorne und hatte ihre Hände unter dem Tisch. Ansonsten sass sie in gerader Körperhaltung auf dem Stuhl. Im Verlauf des Gesprächs ging sie zwei Mal zu ihrem Arbeitsplatz an den Computer, wobei sie sich abdrehte. Sie drehte sich um, sobald sie oder die Klientin zu sprechen begann. Während des Gesprächs hatte sie meistens beide Beine auf dem Boden. Während zwei kurzen Sequenzen kreuzte sie das linke Bein über das rechte, wobei sich der Körper auch ein wenig Richtung Mauer drehte. Vereinzelte Themenwechsel konnten auch anhand der nonverbalen Kommunikation beobachtet werden. Zuerst hatte IP3 die Hände verschränkt und lehnte sich zurück. Anschliessend, als sie von etwas anderem sprach, lehnte sie sich vor und legte die Hände auf den Tisch (3: 2018 4 I. u. r.). IP3 war ihr Wechsel der Sitzposition bewusst. Zuerst habe sie sich zurückgelehnt, danach nach vorne geneigt und sich dabei zur Klientin gedreht (3: 2018 Z.13–17). Sie fügte hinzu: «Und das habe ich nachher gedacht, was «ächt» das war, und ich glaube, wahrscheinlich hat sie dann erzählt, wie sie das sieht, und dann habe ich mich eben ihr so zugewandt. Eher. Oder bin einfach offener gewesen, vielleicht auch, was von ihr kommt...» (3: 2018 Z.17–20) Ausserdem erwähnte sie, dass ihr aufgefallen sei, dass sie ihre Beine hinter dem Stuhl kreuzte (3: 2018, Z.20–22). Dies wurde von M nicht beobachtet. Weiter schilderte sie, dass sie ihren Körper miteinbeziehe, wenn sie die Person «aktivieren» wolle (3: 2018 Z.253–258). IP3 legte dar, dass sie gleiches Verhalten zeige, um eine Ebene zu finden, auf der sie mit den Klienten in Kontakt treten könne (3: 2018 Z.276–293).

Körperkontakt

Im Unterkapitel 3.1.5 wurde beschrieben, dass der Körperkontakt in einem Beratungsgespräch von den Sozialarbeitenden individuell einbezogen werden kann, dem Kontext und dem Gegenüber aber angepasst werden soll. Während allen drei Beobachtungen wurde zu Beginn und am Schluss eine Art des Körperkontaktes wahrgenommen: das

Händeschütteln³ (1: 2018 5 I.) (2: 2018 5 I.) (3: 2018 5 I.). Auch in den Interviews wurde der Körperkontakt angesprochen und folgendermassen begründet:

«Es ist individuell, mein Körperkontakt ist sehr bewusst von mir auch gewählt. (überlegt) Ich denke, ein Händedruck beim Hallo und Tschau... ...gehört dazu, das gehört zu unserem Kulturkreis.» (1: 2018 Z.516–519)

«Es ist wirklich (überlegt) situativ, individuell, beziehungsbezogen.» (1: 2018 Z.526–527)

Bei IP2 steht vor allem der Eigenschutz und die Abgrenzung im Fokus. Er achte auf eine professionelle Haltung, welche an die Kultur angepasst sei und erachte das Händeschütteln deshalb als legitim (2: 2018 Z.225–229).

Für IP3 gehört der Körperkontakt in den Privatbereich (3: 2018 Z.236).

Räumliches Verhalten

Das räumliche Verhalten der Sozialarbeitenden zeigte sich während der Beobachtungen ähnlich. Die Klienten wurden von ihnen am Empfang abgeholt und ins Beratungszimmer geführt (1: 2018 7 I.) (2: 2018 7 I.) (3: 2018 7 I.). Hinzukommend bewegten sich alle Sozialarbeitenden im Raum, um entweder etwas zu holen, etwas zu kopieren oder um an den Computer zu gehen (1: 2018 7 I.) (2: 2018 7 I. u. r.) (3: 2018 7 I.). In den Interviews begründeten die Interviewpersonen ihre Bewegungen im Raum wie folgt:

IP1 erwähnte das Nachrücken ihres Stuhls zur Klientin, was sie im zuvor geführten Beratungsgespräch bewusst nutzte, um Nähe zwischen ihnen herzustellen und etwas gemeinsam anzusehen (1: 2018 Z.12–14). Sie sassen nun nebeneinander Schulter an Schulter. Dieses Verhalten und die damit veränderte Körperorientierung der Sozialarbeiterin wurden ebenfalls von M beobachtet (1: 2018 7 I.).

IP2 erklärte: «Ich bin gelassen, ich habe mich frei im Raum bewegen können.» (2: 2018 Z.26/ähnliches Zitat 2: 2018 Z.50–51) Allgemein betonte er, eine Lenkung des Gesprächs sei möglich, indem die Körperposition verändert werde. Beispielsweise werde durch Aufstehen oder sich Abwenden der Gesprächsfluss gestoppt oder, wie er später erklärte, ein schwerfälliges Gespräch aufgelockert (2: 2018 Z.140–146/2: 2018 Z.166–171).

IP3 zeigte auf, dass die Beziehung zwischen ihr und ihren Klienten mit dem räumlichen Verhalten einhergeht. Je besser sie die Person kenne, desto mehr bewege sie sich im Raum, da bereits eine Beziehungsbasis bestehe (3: 2018 Z.146–154).

³ Das Händeschütteln in der Begrüssung wird nach Argyle (2005, 245) zudem in die Kategorie der Geste eingeordnet.

Des Weiteren kristallisierte sich die Thematik «Sitzplatz» aus den Beobachtungen heraus. Aus den Interviews konnte entnommen werden, dass die Interviewpersonen gewöhnlich am gleichen Platz beziehungsweise auf demselben Stuhl sassen.

IP1 erwähnte ihre dazu geführten Überlegungen noch vor der Beobachtung. Ihr Sitzplatz sei der mit dem kürzesten und somit schnellsten Weg zum Arbeitstisch. Sie fügte hinzu, dass die Klienten zwischen den übrig gebliebenen Stühlen entscheiden könnten. Die anschließende Beobachtung ergab, dass IP1 ihre Unterlagen vor dem Gespräch beim besagten Stuhl auf den Tisch legte und somit ihren Platz markierte. Zudem wurde gesehen, dass sie sich zuerst auf den entsprechenden Stuhl sass und die Klientin dann zwischen den übrig gebliebenen Stühlen entscheiden konnte (1: 2018 7 l.).

Auch IP2 äusserte, dass er meistens auf dem Stuhl, welcher näher zum Arbeitsplatz sei, sitze. Er fügte jedoch an, dass er dies nicht beeinflusse, sondern die Klienten entscheiden lasse (2: 2018 Z.182–183). Er erklärte: «Sie haben den Blick zum Fenster raus, in die Weite...sind aber auch nahe bei der Tür. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, aufzustehen, den Raum zu verlassen, wenn es ihnen zu viel wird.» (2: 2018 Z.183–186) Diese Ordnung führe dazu, dass IP2 dem Klienten gegenüber sitze. Er beschrieb: «...dies hat auch noch mit Respekt und Wertschätzung mit dem Gegenüber zu tun. ... Ich glaube, das bietet mir mehr Bewegungsfreiheit, als wenn ich hier sitze. ... Mir wäre dies körperlich zu nahe.» (2: 2018 Z.203–210) Der Tisch, so IP2, biete Schutz und Distanz (2: 2018 Z.198–201).

IP3 stellte fest, dass es sich aus der Situation heraus ergebe, dass sie mehrheitlich auf dem gleichen Stuhl sitze (3: 2018 Z.169–175).

Äussere Erscheinung

Im Theorieteil wurde erläutert, dass die äussere Erscheinung nach Argyle (2005, 303) fünf verschiedene Aspekte integriert: Kleidung, Abzeichen und Schmuck, Haartracht, Gesicht/Haut und Körperbau. Im Interview äusserten sich alle drei Interviewpersonen bezüglich ihrer Kleidung. IP1 beschrieb noch andere Merkmale. Die Aussagen aller werden in den folgenden Absätzen behandelt.

IP1 merkte zunächst an, dass die äussere Erscheinung schon mehrmals im Team thematisiert worden sei. Diesbezüglich seien die Meinungen sehr unterschiedlich (1: 2018 Z.543–544). Ihr persönlich sei wichtig, dass sie gepflegt erscheine, sich wohl fühle und sich ganz auf das Gespräch fokussieren könne (1: 2018 Z.545–557).

IP2 stellte klar, dass er eigentlich nicht auf sein äusseres Erscheinungsbild achte (2: 2018 Z.289). Trotzdem fügte er an, dass er seine Kleider dem Kontext anpasse, um die Distanz zum Hilfesuchenden zu verringern. Es sei ihm zudem wichtig, sich wohl zu fühlen (2: 2018 Z.291–299).

IP3 betonte, dass die Kleiderwahl vor allem beim Erstkontakt einen Einfluss auf das Gefühl und die Wahrnehmung der Interagierenden habe. Ein Blazer beispielsweise könne einen positiven oder einen negativen Eindruck hinterlassen, je nach dem, mit was für einer Person man es zu tun habe. Laut IP3 müsste man das eigene Erscheinungsbild vermehrt bewusst einsetzen (3: 2018 Z.370–377/3: 2018 Z.381–382).

Konkret waren die Interviewpersonen bekleidet mit langen Hosen, hatten ihre Schultern bedeckt und trugen keine Abzeichen oder auffälligen Schmuck (1: 2018 8 l.) (2: 2018 8 l.) (3: 2018 8 l.). M hat sich aus der Komplexität und dem Risiko von Fehlinterpretationen heraus entschieden, dass sie bezüglich der Beobachtung nur auf die Kleidung, die Abzeichen und den Schmuck der Sozialarbeitenden eingeht.

Vokales Verhalten

Zuvor im Theorieteil wurde gesehen, dass das vokale Verhalten die Beratung, aber auch die Beziehung mitgestalten kann. Bei der Auswertung der Interviews zeigte sich, dass alle drei Interviewpersonen zuerst nachfragten, was mit dem vokalen Verhalten gemeint sei. Nachdem M einige Beispiele genannt hatte, konnten die Befragten Auskunft über die Thematik geben.

IP1 erwähnte, dass sie das vokale Verhalten bewusst einsetze, um beispielsweise Empathie oder Bestimmtheit auszudrücken. Die Stimmlage und die Wortwahl seien wichtige Komponenten, um dem Gesagten Nachdruck zu verleihen (1: 2018 Z.533–539). Beobachtet wurde, dass IP1, während sie etwas erklärte, langsamer sprach und die Wörter betonte. Zudem erhob sie die Stimme, wenn sie eine Frage stellte. Mehrheitlich wurde mit einer gleichbleibenden und ruhigen Stimme gesprochen. Teilweise murmelte sie (1: 2018 6 r.).

IP2, welcher das vokale Verhalten vor der Begriffserklärung unwissend von sich aus ansprach, erklärte, dass dieses für ihn bedeutend sei, um eine angenehme Atmosphäre beim Erstgespräch zu schaffen (2: 2018 Z.82–83). Er setze das Vokalverhalten ein, um hektische Gespräche zu beruhigen oder falls notwendig Grenzen aufzuzeigen (2: 2018 Z.312–316). Während der Beobachtung sprach IP2 langsam und ruhig. Er legte zwischen den einzelnen Sätzen Sprechpausen ein und betonte die Wörter. Das vokale Verhalten unterstützte den Inhalt. So ging beispielsweise die Stimme nach oben, wenn er etwas fragte (2: 2018 6 r.).

IP3 gab an, dass sie das vokale Verhalten nicht bewusst einsetze (3: 2018 Z.331). Sie erklärte, dass sie im Moment erkältet und dadurch lädiert sei (3: 2018 Z.328). Innerhalb der Beobachtung sprach IP3 ruhig, in einer gleichbleibenden und gut verständlichen Stimme. Dass sie erkältet war, wurde beobachtet. Welche Auswirkungen dies hatte, ist jedoch unklar, da M nur an diesem Tag mit IP3 in Kontakt war (3: 2018 6 r.).

6.2 Nonverbale Kommunikation in der Beratung

6.2.1 Funktionen

In den vorherigen Abschnitten der Ausdrucksweisen wurden einige Funktionen der nonverbalen Kommunikation im Beratungssetting thematisiert. Aus diesem Grund werden diejenigen, welche schon behandelt wurden, nachfolgend nur erwähnt.

Zur parasemantischen Funktion wurde die Substitution und die Amplifikation in Bezug auf die Gestik (9.1) der Interviewpersonen beobachtet. Die Modifikation wurde im Zusammenhang mit dem Lachen von IP1 beobachtet und zuvor schon näher erklärt (1: 2018 10 l.). Zur Kontradiktion, welche zuvor noch nicht erwähnt wurde, wurde im Theorieteil darauf hingewiesen, dass es wichtig ist, dass aufseiten des Beraters keine Kontradiktionen erkennbar sein sollten, da dies dessen Professionalität infrage stellen würde. Während der Beobachtungen zeigten sich keine. Die verbalen Äusserungen der Interviewpersonen gingen mit der verbalen Sprache einher (1: 2018 9 r.) (2: 2018 9 r.) (3: 2018 9 r.). Die nachfolgenden Aussagen zeigen, wie IP1 und IP2 bei Abweichungen aufseiten des Klienten vorgehen würden.

IP1 erklärte, wenn sie dies wahrnehme, würde sie dies zurückmelden und nachhaken (1: 2018 Z.101–107). Laut ihr ist dies abhängig von der Zeit und von der Einschränkung des Klienten oder der Klientin (1: 2018 Z.107–108/137–139). Vor allem die essenziellen Dinge, welche für die folgenden Gespräche wichtig sind, nehme sie auf (1: 2018 Z.110–113/1: 2018 Z.437–449/Beispiel: 1: 2018 Z.128–132). Bei der Nachbereitung, so IP1, mache sie Notizen oder lasse sich das Gespräch noch einmal durch den Kopf gehen (1: 2018 Z.437–451).

IP2 erklärte: «Mhm. Ich glaube, auf mich wirkt das dann irritierend.» (2: 2018 Z.129) «Ich kann aber gerade nicht so spontan sagen, was ich machen würde, ich glaube, es verunsichert mich so.» (2: 2018 Z.132–133)

Zur parasyntaktischen Funktion wurde die Segmentation des Sprachflusses beim vokalen Verhalten erläutert. Die Synchronisation unterschiedlicher Verhaltensweisen wurde in Bezug auf das Lachen beobachtet und anschliessend beim Gesichtsausdruck und bei der Mimik thematisiert.

Bezüglich der parapragmatischen Funktion wurde die Expression nicht beobachtet, da die charakteristischen Merkmale beim ersten Treffen von M nicht herauskristallisiert werden konnten. Von den Interviewpersonen wurde dies einzig von IP1 in Zusammenhang mit der Mimik, dem Lachen, dargelegt (1: 2018 Z.268–288). Die Reaktion wurde in Form von Nicken (Gestik) und in Verbindung mit der Körperhaltung wahrgenommen. Auch diese Reaktionen wurden zuvor angesprochen.

Die dialogische Funktion wurde im Theorieteil in zwei Teile geteilt: die Relation und die Regulation. Die Relation, welche sich laut Scherer (1984, 31) mit der Beziehung zwischen den Interaktionspartnern auseinandersetzt, wurde von den Interviewpartnern 1 und 2 erwähnt.

IP1 erklärte dies im Zusammenhang mit ihrem Handy und IP2 mit der Körperhaltung und dem Auftreten des Klienten (1: 2018 Z.254–260) (2: 2018 Z.12–15). Die Regulation, der Rollentausch zwischen den Interagierenden, war während der Interviews abwechselnd. Es wurden keine Störungen festgestellt (1: 2018 12 I.) (2: 2018 12 I.) (3: 2018 12 I.).

6.2.2 Nonverbale Kommunikation und die Beziehung in einer Beratung

Im Kapitel 3.2.2 wurde beschrieben, dass die Beziehung zwischen den Interagierenden eine bedeutende Rolle im Beratungssetting einnimmt.

IP1 legte dar, dass sie unterschiedliche Beziehungen habe, welche aber immer professionell seien (1: 2018 Z.160–161). Bedeutend sei, dass die nonverbalen Signale des Gegenübers geachtet und die eigenen jeweils angepasst werden. IP1 nannte als Beispiel die Distanz (1: 2018 Z.163–172). IP1 beschrieb weiter, dass wenn der Klient oder die Klientin etwas erlebt habe, was die Beziehung nicht auffangen könne, diese verändert werden müsse (1: 2018 Z.174–186). Die Vertrauensebene könne bereits durch kleine Gesten wie die Ausgabe eines Taschentuchs gestärkt werden (1: 2018 Z.183–186).

IP2 stellte fest, dass die Beziehung schon bei der ersten Begegnung und danach stets eine Rolle spiele, die Frage sei nur «...was für eine hat man.» (2: 2018 Z.64–66)

IP3 erklärte, dass die nonverbale Kommunikation für die Beziehung zwischen den Kommunizierenden relevant sei (3: 2018 Z.136–137).

Die Interviewpersonen vertreten alle die Meinung, dass die Beziehung und die nonverbale Kommunikation miteinander in Verbindung stehen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sie davon ausgehen, dass die Beziehung zwischen den Interagierenden umso offener ist, desto mehr oder freier die nonverbale Kommunikation angewandt wird. In den folgenden Absätzen werden Unterschiede zwischen der ersten und den darauffolgenden Begegnungen dargelegt.

IP1 erklärte im Interview, dass beim ersten Gespräch die Situationserfassung, Auftragsklärung und die Sammlung von Informationen im Vordergrund ständen. Die nonverbale Kommunikation werde dabei aber nicht ausgeschlossen. Sie lege stets Wert auf respektvolle Gesten zwischen den Beteiligten (1: 2018 Z.197–214). Zudem wies IP1 darauf hin, dass die nonverbale Kommunikation vor allem beim Beziehungsaufbau und deren Gestaltung relevant sei (1: 2018 Z.207/1: 2018 Z.220–226). Darauffolgend erläuterte sie, dass man die nonverbale Kommunikation einer Person umso klarer lesen könne, je besser man die Person kenne (Charakter) (1: 2018 Z.229–237/Beispiel 1: 2018 Z.238–241). Hinsichtlich des vorherigen Gesprächs zeigte sich, dass eine Beziehung aufgebaut wurde. IP1 erinnerte sich, dass die Klientin Fotos von ihren Nichten auf ihrem Handy, welches sie in die Hand nehmen konnte, zeigte und gab an, dass die Klientin dies zu Beginn nie gemacht hätte (1: 2018 Z.251–260).

IP2 erklärte, dass er bei Erstgesprächen eine angenehme Atmosphäre herstellen möchte. In diesem Kontext erwähnte er die Stimme, welche zuvor im vokalen Verhalten schon thematisiert wurde (2: 2018 Z.81–83). Im Zusammenhang mit dem vorherigen Gespräch, welches das dritte Zusammentreffen der beiden war, erklärte IP2: «Habe das Gefühl, es ist entspannter, als zum Beispiel beim ersten oder beim zweiten Gespräch. Ich habe den Eindruck gehabt, dass Herr. W., ehm, fühlt sich wohl, sitzt recht entspannt da. Gelassen.» (2: 2018 Z.13–15). Er fügte hinzu, dass nicht nur der Klient gelassen war, sondern auch er. Dies zeigte sich, wie er erwähnte, während des Gesprächs, als er sich vom Klienten wendete, sich frei bewegen konnte, sich zurücklehnte und mehr gestikulierte (2: 2018 Z.26–35).

IP3 erwähnte, dass die nonverbale Kommunikation immer bedeutend sei, vor allem jedoch beim Beziehungsaufbau an Wichtigkeit gewinne (3: 2018 Z.140–141). Zu Beginn gehe es darum, eine Basis aufzubauen (3: 2018 Z.385–386). Zusätzlich merke sie, dass sie sich frei im Raum bewegen könne, wenn sie die Klientin oder den Klienten kenne (siehe räumliches Verhalten 6.1) (3: 2018 Z.143–155). IP3 fügte hinzu, dass sie ihre äussere Erscheinung im ersten Gespräch gezielt einsetze und damit die Zusammenarbeit zu beeinflussen versuche (siehe äussere Erscheinung 6.1) (3: 2018 Z.370–390).

6.2.3 Herausforderungen

Hermer (2004, 37ff) hat sich mit den Herausforderungen der nonverbalen Kommunikation befasst, welche im Kapitel 3.2.3 beschrieben wurden. Im Interview wurde bemerkt, dass die Interviewpersonen auch selbst Herausforderungen, welche mit der nonverbalen Kommunikation in Verbindung stehen, begegneten.

IP1 erwähnte zwei Herausforderungen. Erstens, wie sie erklärte, wenn ein Gespräch mit einem Übersetzer stattfinde, in welchem die nonverbale Kommunikation der fremdsprachigen Person nicht mit dem Gesagten des Übersetzers übereinstimme. Zudem hätten Kulturhintergründe einen Einfluss auf das Verhalten, was nur schwer richtig interpretierbar sei (1: 2018 Z.293–309).

Die zweite Herausforderung, welcher sie begegnet ist, wenn Klienten nicht zufrieden, aggressiv und/oder wütend sind und dies nonverbal äussern. IP1 wisse in solchen Momenten nicht, wie sie die Situation am Besten beruhigen könne, da jedes Gegenüber anders reagiere (1: 2018 Z.309–321). Sie erklärte, dass es einfacher sei, wenn nicht sie der Auslöser für die Gefühlslage des Gegenübers sei und sie dadurch sachlich argumentieren könne.

IP2 findet herausfordernd, wenn sich die Gespräche verhärten oder sich Fronten bilden. In solchen Situationen wäre es gut, wenn eine andere Körperposition eingenommen werden würde. Dies mache er aber selten, da es ihn viel Überwindung koste (2: 2018 Z.164–171).

IP3 erwähnte das Thema «Nähe» als Herausforderung. Als Beispiel nannte sie einen Klienten, der sie am Arm berührte. Darauf reagiert habe sie jedoch nicht, da dies ihres Erachtens nicht schwerwiegend gewesen sei (3: 2018 Z.210–218).

6.2.4 Theorien und Methoden der nonverbalen Kommunikation

Verschiedene Theorien und Methoden wurden im Theorieteil behandelt. In den Interviews kristallisierten sich einige heraus. Auffallend war, dass alle Interviewpersonen, bevor sie auf diese Frage antworteten, eine Zeit lang überlegten.

IP1 erwähnte Schulz von Thun, das Vier-Ohren-Prinzip und die Kommunikation, welche aber nicht weiter ausgeführt wurde (1: 2018 Z.459–476). Ausführlicher beschrieb sie, dass sie auf die Gespräche zurückblicke und Situationen reflektiere (1: 2018 Z.464–469). Ebenso nutze sie Theorien der Gesprächsführung. Beispielsweise setze sie die gewaltfreie Kommunikation ein, wenn der Klient angespannt sei (1: 2018 Z.479–482). Zudem, so IP1, werde verbalisiert, wenn sie das Gefühl habe, etwas sei noch nicht gesagt worden (1: 2018 Z.486–487). Im vorherigen Gespräch habe sie Nonverbales zurückgespiegelt, indem sie zurücklachte. Ihr Ziel dabei war es, dem Thema die Schwere zu nehmen (1: 2018 Z.268–276). Zudem hob sie hervor, dass es ihr wichtig sei, den Klienten und Klientinnen zu sagen, was sie mache. So würde sie, bevor sie beispielsweise aufstehe, sagen, was sie jeweils mache oder hole (1: 2018 Z.64–70). Dass IP1, wie sie sagte, zurückspiegelte und sprachlich ihr Handeln beschrieb, wurde von M beobachtet (1: 2018 11 l.) (1: 2018 4 r.).

IP2 äussert: «Man kann nicht nicht kommunizieren...Das bezieht sich auch auf die Körpersprache, nicht nur auf die verbale Sprache.» (2: 2018 Z.270–271) Er mache ausserdem Rollenspiele, um herauszufinden, was der Klient oder die Klientin in der Rolle des Beraters jetzt machen würde (2: 2018 Z.275–284). Daneben erwähnte er, dass er bei Unsicherheiten Fragen stelle (2: 2018 Z.121–123), und machte darauf aufmerksam, dass beim Interpretieren der nonverbalen Kommunikation Vorsicht geboten werden sollte (2: 2018 Z.113–115).

IP3 gab zunächst an, dass sie bewusst keine Theorie oder Methode einsetze (3: 2018 Z.249–250). Nachdem sie überlegte und M die Frage umformulierte, wies sie darauf hin, dass sie den Körper und auch die Gestik einsetze, um das Gegenüber anzukurbeln oder abzuholen (3: 2018 Z.253–258). Sie nutze wahrscheinlich unbewusst viele verinnerlichte Theorien (3: 2018 Z.272–274). Sie fügte hinzu, dass sie als Sozialarbeiterin mit den Klienten auch körperlich mitschwingen müsse, damit sie mit ihnen in Kontakt komme und einem gemeinsamen Gespräch nichts im Wege stehe (3: 2018 Z.278–288). Die nonverbale Kommunikation sende sie selten zurück (3: 2018 Z.70–71/siehe auch Kapitel 9.2.5).

6.2.5 Aufarbeitung der nonverbalen Kommunikation nach dem Gespräch

Im Theorieteil 5.2.4 wurden die Methoden Feedback und Reflexion mehrmals erwähnt. Sie dienen dazu, nonverbale Signale zurückzusenden oder diese zu resümieren.

IP1 äusserte sich im Interview bezüglich der Bearbeitung der nonverbalen Kommunikation der Klienten. Hauptsächlich stehe bei der Nachbereitung bei ihr das Verbale im Fokus. Sie habe sich der nonverbalen Kommunikation nur bei Schwierigkeiten gewidmet (1: 2018 Z.401–407).

IP2 und IP3 erwähnten, dass sie die eigene nonverbale Kommunikation nicht per se reflektieren (2: 2018 Z.260–265). IP3 reflektiere hauptsächlich das Gespräch. Die nonverbale Kommunikation werde dann nachbereitet, wenn etwas missglückt sei oder sich die Beziehung schwierig gestalte. Dies mache sie aber zu wenig (3: 2018 Z.298–304). Zudem erklärte sie, dass sie die nonverbale Kommunikation des Klienten oder der Klientin nur rückmelden würde, wenn sie diesen oder diese gut kenne (3: 2018 Z.70–71/Beispiel Z.84–89).

Zudem führten IP2 und IP3 an, dass es gut wäre, sich selbst zu filmen, um so das eigene nonverbale Verhalten zu erkennen und somit reflektieren zu können (2: 2018 Z.262–265) (3: 2018 Z.354–357).

Alle Interviewpersonen wiesen darauf hin, dass bei ihnen keine regelmässige aktive Thematisierung der nonverbalen Kommunikation im Team stattfindet (1: 2018 Z.428–435) (2: 2018 Z.252) (3: 2018 Z.310–312).

6.3 Unbewusst/Bewusst

Im Kapitel 3 wurde die nonverbale Kommunikation in Zusammenhang mit dem Bewussten und dem Unbewussten gesetzt. Im Interview wurde keine spezifische Frage dazu gestellt, dennoch nahm die Thematik einen gewissen Raum ein.

Die Interviewpersonen gehen alle davon aus, dass die nonverbale Kommunikation meist unbewusst miteinfliesst und in den Interaktionen eine Rolle spielt. (Beispiele: 1: 2018 Z.36–44/1: 2018 Z.56–58/2: 2018 Z. 76-79/3: 2018 Z.54–56)

7 Diskussion der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Hypothesen mit den Resultaten verglichen und unter Einbezug mit der zuvor festgehaltenen Theorie dargelegt. Zu diesem Zeitpunkt wird darauf aufmerksam gemacht, dass die folgenden Erkenntnisse qualitativ sind und somit nicht verallgemeinert werden können.

Erste Hypothese:

Die Sozialarbeitenden beziehen die nonverbale Kommunikation in einem Beratungssetting mit ein, um dieses mitzugestalten.

In den vorherigen Kapiteln war der Zusammenhang zwischen der nonverbalen Kommunikation und dem Beratungssetting Thema. Im Theorieteil wurde gesehen, dass nach Argyle (2005, 13) die nonverbale Kommunikation mittels Körperteilen Signale sendet. Dementsprechend, so Heilmann (2011, 17), spielt der Körper als nonverbale Informationsquelle in einer Interaktion eine bedeutende Rolle. Die Informationsquellen lassen sich gemäss Argyle (2005, 20ff) in acht Ausdrucksweisen unterteilen. In den Beobachtungen und den Interviews kristallisierte sich heraus, dass die einzelnen Ausdrucksweisen selektiv von den Sozialarbeitenden eingesetzt wurden, um das Beratungssetting mitzugestalten. In den Resultaten im Kapitel 6 zeigte sich des Weiteren, dass nicht alle Ausdrucksweisen begrifflich bekannt waren. In Bezug auf das nonverbale Verhalten der Klienten und Klientinnen nahmen die Sozialarbeitenden verschiedene Ausdrucksweisen wahr, wie zuvor bereits beschrieben. In diesem Zusammenhang wurde von ihnen zudem darauf hingedeutet, was im Kapitel 9.3 festgehalten wird, dass sie die nonverbalen Signale nicht immer bewusst wahrgenommen und eingesetzt, diese jedoch trotzdem einen Einfluss auf das Beratungsgespräch hatten. Diese Thematik des Unbewussten und Bewussten wurde im Theorieteil behandelt. Argyle (2005, 17) legte in der Tabelle dar, dass die nonverbalen Signale, welche unbewusst gesandt werden, beim Empfänger oder der Empfängerin eine unbewusste Wirkung erzeugen können. Darüber hinaus konnte diesbezüglich in den Interviews festgestellt werden, dass die Sozialarbeitenden ihr nonverbales Verhalten, welches nicht von ihnen angesprochen wurde, erklären und teilweise theoretisch begründen konnten. Dies lässt vermuten, dass das implizite Wissen über Kommunikation und Professionalität Einfluss auf die nonverbalen Verhaltensweisen hat.

Im Kapitel 3.2.1 wurden in Bezug auf die nonverbale Kommunikation im Beratungssetting ausserdem die vier Funktionen dargelegt, mittels welcher die Beratenden das Gespräch bewusst und strukturiert mitgestalten. Innerhalb der Beobachtungen zeigten sich mehrere Funktionen. Bruchstückweise wurden diese Funktionen von den Sozialarbeitenden in den Interviews wiedergegeben, indem diese umschrieben wurden, wie im Kapitel 9.2.1 aufgezeigt.

Anhand der Ergebnisse ist ein weiterer Aspekt, welcher die nonverbale Kommunikation in der Beratung mitgestaltet und mitbeeinflusst und in den Interviews angesprochen wurde, die Beziehung zwischen den Interagierenden. Die Sozialarbeitenden legten dar, dass die

nonverbale Kommunikation ein wichtiger Bestandteil in der Beratung beziehungsweise für die Beratungsbeziehung ist. Die drei Sozialarbeitenden äusserten, dass die nonverbale Kommunikation sich mit der Beziehung mitverändert. Die Verfasserin entnahm den Aussagen, dass die Beziehung zwischen den Beteiligten umso vertrauensvoller wird, je mehr oder je freier die nonverbale Kommunikation angewendet wird. Zudem erklärten die Sozialarbeitenden, dass sie Theorien und Methoden der nonverbalen Kommunikation anwenden, wodurch das Beratungssetting beeinflusst wird. Während der Beobachtungen kristallisierten sich diese teils nur minimal heraus.

Zweite Hypothese:

Die ausgewählten Sozialarbeitenden reflektieren ihre nonverbale Kommunikation.

Im Kapitel 3.2.4 wurden die Reflexion und das Feedback als Methoden der nonverbalen Kommunikation hervorgehoben. Mit Reflexion ist nach Gerber et al. (2014, 36) der Prozess des Nachdenkens in Bezug auf das Handeln und Können gemeint. Für Berater und Beraterinnen ist die Reflexion bedeutend, wie dies Hermer (2004, 38ff) erklärt, um der eigenen nonverbalen Kommunikation bewusst zu werden. Vor allem lohnt es sich, diese zu reflektieren, wenn keine angemessene Beziehung aufgebaut werden kann, so Schäfter (2010, 140). Das Thema Reflexion wurde in den drei Interviews aufgenommen. Die Resultate wurden im Kapitel 6.2.5 thematisiert. IP2 und IP3 deuteten an, dass sie die eigene nonverbale Kommunikation äusserst selten reflektieren. IP1 bezog sich nur auf die nonverbale Kommunikation der Klienten und Klientinnen, welche sie auch kaum reflektiere.

Als Fazit der Hypothesen kann vermerkt werden, dass die Sozialarbeitenden die nonverbale Kommunikation dazu einsetzen, um das Beratungsgespräch mitzugestalten. Die Frage, die hier aufkommt, ist: In welchem Ausmass? Aus den Resultaten wurde transparent, dass nicht alle Ausdrucksweisen von den Sozialarbeitenden gleich stark eingesetzt werden und das Bewusstsein der Anwendung teils fehlt. Dennoch wurde klar, dass die Sozialarbeitenden die nonverbale Kommunikation in Bezug auf das Beratungsgespräch als Ressource sehen, welche die Beziehung mitgestaltet. Zudem konnte das beobachtete Verhalten mehrheitlich erklärt und teils auch theoretisch begründet werden. Bezüglich der nonverbalen Kommunikation der Klienten und Klientinnen wurde festgestellt, dass die Sozialarbeitenden diese, je nach Situation und Beziehung, in das Gespräch einbezogen und entsprechend verbal und vereinzelt auch nonverbal darauf reagierten. In Bezug auf die zweite Hypothese ist darauf hinzuweisen, dass IP1 nicht auf die Frage eingegangen ist. Daher war es nicht möglich, die Hypothese vollständig zu beantworten. Bei den anderen Interviewpersonen schien die Reflexion der nonverbalen Kommunikation keine grosse Rolle zu spielen.

8 Schlussfolgerungen

8.1 Stellungnahme in Bezug auf die Fragestellung

In diesem Kapitel nimmt die Verfasserin Stellung zur anfangs formulierten Forschungsfrage. Das vorherige Kapitel, die Diskussion der Ergebnisse, hat die Fragestellung schon indirekt beantwortet.

Wie gestalten die Sozialarbeitenden den Umgang mit der nonverbalen Kommunikation in einem Beratungssetting?

Die Basis, welche der Verfasserin half, der Fragestellung näherzukommen, war der zuerst verfasste Theorieteil. Mittels der darauffolgenden Untersuchung konnte diese anschließend beantwortet werden. In den Beobachtungen und in den Interviews wurde erkennbar, wie die drei Sozialarbeitenden den Umgang der nonverbalen Kommunikation in einem Beratungssetting gestalten. Es gab verschiedene Situationen,

- in denen die Sozialarbeitenden die einzelnen nonverbalen Ausdrucksweisen selektiv und bewusst einsetzten. Beispielsweise, um Vertrauen zu schaffen oder eine Beziehung aufzubauen;
- in denen die Sozialarbeitenden mittels des nonverbalen Verhaltens Informationen über die Klienten und die Klientinnen gewinnen konnten;
- in denen die Sozialarbeitenden ihr nonverbales Verhalten den Klienten und Klientinnen beziehungsweise der Beziehung zwischen den Interagierenden anpassten, um das Beratungssetting mitzugestalten;
- in denen die Sozialarbeitenden den Körper einsetzten, um das Gespräch oder die Beziehung zu verändern oder zu beeinflussen;
- in denen die Sozialarbeitenden auf das nonverbale Verhalten der Klienten und Klientinnen nonverbal und/oder verbal reagierten;
- in denen die Sozialarbeitenden während der Interviews ihr nonverbales Verhalten erklärten und theoretisch untermauerten;
- in denen die Sozialarbeitenden einzelne Funktionen der nonverbalen Funktion im Gespräch einsetzten und im Interview in ihren eigenen Worten erläuterten;
- in denen die Sozialarbeitenden Methoden und Theorien bezüglich der nonverbalen Kommunikation im Beratungssetting benannten und diese fragmentisch im Gespräch anwandten;
- in denen die Sozialarbeitenden ihre eigenen nonverbalen Ausdrucksweisen nicht bewusst wahrnahmen;
- in denen die Sozialarbeitenden das Bewusstsein hatten, dass die nonverbale Kommunikation bewusst oder unbewusst gesandt und ebenso bewusst oder unbewusst empfangen werden kann;
- in denen die Sozialarbeitenden erklärten, dass sie ihr Verhalten und das des Klienten oder der Klientin selten reflektieren;

- in denen die Sozialarbeitenden einzelne Ausdrucksweisen der Klienten und Klientinnen wahrnahmen;
- in denen die Sozialarbeitenden erklärten, dass sie während der Beratungsgespräche bewusst auf einzelne Ausdrucksweisen beim Gegenüber achten;
- in denen die Sozialarbeitenden erwähnten, dass ihre eigenen nonverbalen Ausdrucksweisen etwas über ihre eigene Person verraten, wie beispielsweise die unmittelbar erlebten Emotionen;
- in denen die Sozialarbeitenden erklärten, dass sie schon einigen Herausforderungen bezüglich der nonverbalen Kommunikation begegneten.

Abschliessend ist zu sagen, dass die Verfasserin die Frage grundsätzlich beantworten konnte, wie diese einzelnen Punkte, aber auch die Ergebnisse bezüglich der Hypothesen zeigen.

Während des Verfassens der Arbeit kristallisierten sich weiterführende Fragestellungen heraus, welche in dieser Arbeit nicht untersucht wurden. Diese lauten:

- Wie würden die Sozialarbeitenden ihr nonverbales Verhalten erklären oder beschreiben, wenn das Gespräch anhand einer Videoaufnahme besprochen werden würde?
- Wie nehmen die Klienten und Klientinnen die nonverbale Kommunikation der Sozialarbeitenden wahr?
- Was für eine Rolle spielt das Thema einer Beratung in Bezug auf die nonverbale Kommunikation?
- Welche Relevanz hat die nonverbale Kommunikation im Studium der Sozialen Arbeit?

8.2 Erkenntnisse und Handlungsmöglichkeiten für die Soziale Arbeit

In den einzelnen Theorieteil und anschliessend auch in der Untersuchung wurde die nonverbale Kommunikation in Verbindung zum Beratungssetting gesetzt. Im folgenden Kapitel werden für die Soziale Arbeit relevante Erkenntnisse und Handlungsmöglichkeiten dargestellt.

Im Theorieteil wurde anhand Heilmann (2011, 16) erklärt, dass die nonverbalen Ausdrucksweisen in der Praxis von Sozialarbeitenden als Informationsquelle genutzt werden können. Die Resultate zeigten, dass die Sozialarbeitenden einige Ausdrucksweisen von den Klienten beziehungsweise von den Klientinnen wahrgenommen haben und das gesehene Verhalten im Interview teilweise interpretierten. Aus diesem Grund möchte die Verfasserin noch einmal darauf aufmerksam machen, dass nonverbale Signale nur eindeutig sind, sofern die Bewegungen in einer Gemeinschaft eine explizite Funktion haben, wie dies Heilmann (2011, 16) beschreibt. Beim Deuten kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass die Interpretation nicht mit der eigentlichen Botschaft des Senders oder der Senderin einhergeht. Shellen (1964, 316ff) betont, dass die Kultur, die Klassen und die Institutionen die Ausdrucksweisen mitprägen und dadurch eine Deutung komplex ist. Umso wichtiger ist es nachzufragen und zu verbalisieren, um dadurch Klarheit zu erhalten.

Des Weiteren gestaltet die nonverbale Kommunikation das Beratungssetting mit. Eine angemessene Beziehung aufzubauen, ist nach Schäfter (2010, 10) ein Grundstein der Sozialen Arbeit. Die Grundprinzipien nach Rogers (1998, 172f) sind für die Beziehungsgestaltung die Voraussetzung, um nonverbale Kommunikation bewusster einzusetzen. Schäfter (2010, 140) betont die Wichtigkeit der Reflexion, wenn ein angemessener Beziehungsaufbau scheitert. In den Interviews wurde hierzu gesehen, dass die nonverbale Kommunikation sehr wenig von den Sozialarbeitenden reflektiert wurde. Aus diesem Grund deutet die Verfasserin auf Argyle (2005, 16) hin, welcher erklärt, dass eine Person ihre nonverbale Kommunikation nur kontrollieren kann, wenn sie ihr bewusst ist. In Bezug auf das Bewusste und Unbewusste wurde im Theorieteil das Johari-Fenster dargelegt, welches sich in vier Teile gliedern lässt. Das Bewusstsein, wie dies Pink (2010, 56) nach Luft und Ingham erklärt, kann durch ein Feedback geschaffen werden. Der blinde Fleck, der Bereich, welcher das Unbewusste integriert, wird dadurch verkleinert. Hinsichtlich auf die Sozialarbeitenden ist es daher wichtig, sich Feedbacks zu holen. Dies wurde von den Interviewpersonen nicht aktiv gemacht. Doch nicht nur das Feedback, wie im Kapitel 3.2.4 beschrieben, sondern auch weitere Gefässe der Reflexion, wie die Selbstreflexion und die Videoaufnahmen, sind Möglichkeiten, Unbewusstes bewusst zu machen.

Zudem wurde während der Beobachtungen und Interviews gesehen, dass die einzelnen Ausdrucksweisen von den Sozialarbeitenden unterschiedlich eingesetzt und je nach Körperteil unterschiedlich stark von ihnen in das Beratungssetting integriert wurden. Aus Beobachtungen und Interviews folgert die Verfasserin, dass die nonverbale Kommunikation in einem Beratungsgespräch individuell von den Sozialarbeitenden einbezogen wird und der Fokus auf bestimmte Signale von der Persönlichkeit abhängt. Gegebenenfalls wäre es daher empfehlenswert, Weiterbildungen für Sozialarbeitende bezüglich der Thematik nonverbale Kommunikation im Beratungssetting anzubieten, damit das grösste Kommunikationselement spezifisch behandelt wird und somit diese individuellen Gegebenheiten mit einem professionellen Umgang und einer entsprechenden Haltung umrahmt werden.

Das Ziel, welches sich für die Verfasserin aufgrund der Interviews herauskristallisierte, ist, dass bei den Sozialarbeitenden das Bewusstsein aller nonverbalen Ausdrucksweisen geschaffen werden soll. Darüber hinaus wäre es wichtig, dass die Sozialarbeitenden ihre Ängste bezüglich des Einbezugs der nonverbalen Kommunikation verlieren und Methoden kennenlernen, welche ihnen ihre eigene nonverbale Kommunikation näherbringen und sie somit den eigenen Körper bewusster einsetzen lassen.

Zusammenfassend ist die nonverbale Kommunikation im Berufsfeld der Sozialen Arbeit bedeutend, da durch deren aktiven Einbezug durch die Sozialarbeitenden entscheidender Einfluss auf das Gespräch und die Beziehungsgestaltung und -regulierung genommen werden kann.

8.3 Grenzen der Arbeit

In diesem Abschnitt werden die wesentlichen Grenzen der Arbeit klarer zusammengefasst.

Zu Beginn des Bachelorprozesses begegnete die Verfasserin der Schwierigkeit, ein passendes Thema zu finden. Als schliesslich ein packendes und passendes Thema gefunden wurde, stand die Fokussierung der ausgewählten Themen im Vordergrund, was sich als intensiver Vorgang herausstellte. In Bezug auf die Untersuchung begegnete die Verfasserin Grenzen, welche im Kapitel 5.2.2 dargelegt wurden. Ergänzend ist darauf hinzuweisen, dass für die vorliegende Arbeit drei Beobachtungen und Interviews durchgeführt wurden. Aufgrund dieses Rahmens konnte nur ein kleiner Teil erforscht werden, weshalb die Resultate nicht als repräsentative Analyse angesehen werden können. Die Verfasserin findet aber dennoch, dass die Aussagen, welche in den Interviews gemacht wurden, bedeutend und ausdrucksvoll sind.

Ausserdem, wie im Kapitel 8.1 gezeigt wurde, tauchten im Verlauf der Arbeit weitere Fragestellungen auf, auf welche nicht eingegangen werden konnte, da dies den Rahmen gesprengt hätte.

8.4 Evaluation der Ziele

Die Verfasserin formulierte zu Beginn Ziele, die nun ausgewertet werden.

Für die vorliegende Arbeit wurden drei Theorieziele gesetzt. Erstens wollte die Verfasserin die nonverbale Kommunikation auf theoretischer Ebene reflektieren. Das Ziel wurde erreicht, indem die Verfasserin sich intensiv mit verschiedensten Literaturen auseinandersetzte, ausgewählte Inhalte reflektierte und in eigenen Worten niederschrieb. Zudem gewann die nonverbale Kommunikation im beruflichen Alltag der Verfasserin mehr an Bedeutung, da das erlernte Wissen konkret mit den Sozialarbeitenden geteilt wurde. Eine gemeinsame Reflexion der nonverbalen Kommunikation im Berufsalltag konnte im Team angeregt werden. Weiter wurde das Ziel gesetzt, die Koppelung zwischen der nonverbalen Kommunikation und der Beratung aufzuzeigen, was während der gesamten Arbeit stattfand. Ein Theorieteil wurde spezifisch der Beratung und der nonverbalen Kommunikation gewidmet. Teilweise war es nicht einfach, diese Koppelung herzustellen, da sich nicht viele Autoren mit dieser Verbindung auseinandersetzen. Das dritte Ziel war das Kennenlernen des Johari-Fenster als Reflexionsinstrument, was im Kapitel 3 behandelt wurde. Die Thematik des Bewussten und Unbewussten wurde hierbei aufgegriffen. Während des Bachelorprozesses hat sich die Verfasserin intensiv mit ihrem eigenen nonverbalen Verhalten auseinandergesetzt, indem sie Feedbacks von Mitmenschen einholte, wodurch sie ihren blinden Fleck verkleinern und somit ihr Bewusstsein vergrössern konnte.

Zudem verfolgte die Verfasserin zwei Feldziele. Das erste Ziel war es, Beobachtungen und Interviews mit Sozialarbeitenden zum Thema nonverbale Kommunikation durchzuführen, was der Verfasserin gelungen ist. Das zweite Ziel lautete, die Ergebnisse der Beobachtungen und der Interviews zu analysieren, zu vergleichen und auszuwerten. Diese Schritte wurden im Kapitel 5 ausgeführt. Die Verfasserin analysierte nach der Durchführung zuerst die Interviews und anschliessend die Beobachtungen. Anschliessend wurden die gewonnenen Informationen kategorisiert und ausgewertet. Während der Auswertung ist der Verfasserin

aufgefallen, dass der Fokus teilweise sehr unterschiedlich gelegt wurde und so der Vergleich sehr spannend ausgefallen ist.

Ausserdem wurden zwei Praxisziele formuliert. Erstens, die Forschungsarbeit wie auch ihre Resultate darstellen und verteidigen und somit direktes Wissen an die Praxis der Sozialen Arbeit übermitteln. Zweitens, die Reflexionsmöglichkeiten nutzen, um die eigene nonverbale Kommunikation zu reflektieren und für die zukünftige Praxis zu verbessern. Beide Ziele hat die Verfasserin erreicht. Bezüglich des ersten Ziels wurden die Resultate im Kapitel 6 dargestellt, indem die gewonnenen Aussagen und Beobachtungen den Kategorien zugeordnet wurden. Da sich die gesamte Arbeit mit der nonverbalen Kommunikation und der Beratung befasst, wurde immer wieder Wissen vermittelt. Zudem wurde am Schluss der Arbeit noch ein Kapitel den Erkenntnissen gewidmet, welches Bedeutendes für die Praxis der Sozialen Arbeit festhält. Bezüglich des zweiten Ziels lässt sich sagen, dass die Verfasserin dank dem durchlebten Prozess intensiv mit dem Thema konfrontiert wurde. Sie wurde sich der acht Ausdrucksweisen bewusst und lernte diese auch im Berufsalltag einzusetzen und zu reflektieren. Zudem nimmt die Verfasserin viel theoretisches Wissen mit, welches sie in Zukunft begleiten wird.

8.5 Persönlicher Prozess und Fazit

Abschliessend legt die Verfasserin ihr Fazit und ihren persönlichen Prozess dar, was sich in den vorherigen Kapiteln schon einige Male herauskristallisierte.

Anfänglich stand die Themenfindung im Zentrum, was sich als schwierigster Prozess der Bachelorarbeit herausstellte. Nach mehreren Ideen war es umso erfreulicher, dass das nun bearbeitete Thema gefunden wurde. Nachfolgend wurde der Fokus auf die Literaturrecherche gerichtet. Mittels der gefundenen Bücher wurde der Theorieteil geschrieben. Viele neue Erkenntnisse und viel Wissen konnten dadurch gewonnen werden. Nicht nur während des Erarbeitens des Theorieteils, sondern auch in der Freizeit und im Arbeitsalltag wurde das Thema präsenter. Die Theorie konnte mit der Praxis verknüpft werden, wodurch das Thema für die Verfasserin greifbarer wurde.

Darauffolgend wurden die Fragestellungen und die Hypothesen anhand bestimmter theoretischer Elemente formuliert. Diese waren für die Verfasserin wichtig, da somit Eckpunkte und eine gewisse Richtung vorgegeben wurden. Anschliessend wurde eine passende Untersuchungsmethode gesucht. Die Entscheidung fiel auf die Beobachtung mit einem anschliessenden Interview. Die Verfasserin lernte die Methoden kennen, indem sie sich in verschiedene Literatur einlas. Nach dem Erarbeiten eines Beobachtungsrasters und Interviewleitfadens wurden die drei Untersuchungen durchgeführt. Während der Durchführungen war der zuvor erstellte Theorieteil hilfreich, durch welchen die Verfasserin an Sicherheit gewann. Zweifellos war die Methode der Beobachtung mit einem anschliessenden Interview die richtige, da dadurch das tatsächliche Verhalten gesehen und dieses anschliessend teilweise begründet wurde und so erkannt werden konnte, welches Verhalten bewusst und welches unbewusst war. Zudem ist die Verfasserin davon überzeugt, dass die drei Interviewpersonen durch die Konfrontation profitieren konnten, wodurch das Thema bei ihnen vergegenwärtigt wurde. Vor allem nach der Durchführung stellten die Sozialarbeitenden Fragen

bezüglich ihres Verhaltens, was zeigte, dass die nonverbale Kommunikation reflektiert wurde. Abschliessend wurden die Beobachtungen und die Interviews ausgewertet. Die Verfasserin empfand dies als einen der interessantesten Prozesse der Bachelorarbeit, mittels welchem die Fragestellung beantwortet werden konnte.

Letztendlich konnte sich die Verfasserin durch den Bachelorarbeitsprozess viel Wissen aneignen. Der Prozess beinhaltete nicht nur lehrreiche und spannende Erfahrungen, sondern auch einige Anstrengungen und intensive Zeiten.

Zusammengefasst lässt sich sagen, dass das erlernte Wissen und die gemachten Erfahrungen den Alltag und sicherlich auch die berufliche Zukunft beeinflussen werden.

9 Quellenangabe

Anselm, Sabine. Werani, Anke. *Kommunikation in Lehr-Lernkontexten*. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, 2017.

Antons, Klaus. *Praxis der Gruppendynamik*. 9. Aufl. Göttingen: Hogrefe, 2011.

Argyle, Michael. *Körpersprache und Kommunikation*. 9. Aufl. Paderborn: Junfermann Verlag, 2005.

Bänniger-Huber, Eva. Juen Barbara. Peham, Doris. «Die Rolle des Lächelns in der Psychotherapie.» In: *Nonverbale Prozesse in der Psychotherapie*. Tübingen: Dgvt Verlag, 2004.

Belardi, Nando. *Beratung eine sozialpädagogische Einführung*. 6. Aufl. Weinheim: Juventa, 2011.

Blanz, Mathias. Florack, Arnd. Piontkowski, Ursula. *Kommunikation*. Stuttgart: Kohlhammer, 2014.

Cichowski, Hendryk. «Die personenzentrierte Theorie von Carl Rogers». In: *Fachsymposium-empowerment* [online]. URL: <http://www.fachsymposium-empowerment.de/Verschiedenes/Carl-Rogers.pdf> (19.07.2018).

Dabbs, James McBride Jr. «Similarity of gestures and interpersonal influence». In: *Proceeding of the 77th Annual Convention of the American Psychological Association*. Band 4, Washington, DC: American Psychological Association, 1969, 337–338.

Davitz, Joel R. *The Communication of Emotional Meaning*. New York: McGraw-Hill, 1964.

Duden. *Die deutsche Rechtschreibung*. Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag, 2006.

Ekman, Paul. «Angst, Unwohlsein und Schmerz». In: *Psychomed*. 3, 1991. S. 53–56.

Ellsworth, Phoebe. Ludwig, Linda M. «Visuelles Verhalten in der sozialen Interaktion.» In: *Nonverbale Kommunikation*. 2. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz, 1984, (64-86).

Fengler, Jörg. *Feedback geben*. 4. Aufl. Weinheim: Beltz, 2009

Friedrichs, Jürgen. *Methoden empirischer Sozialforschung*. 14. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 1990.

Frittm, Markus. *Die Soziale Arbeit und ihr Verhältnis zum Humor*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2009.

Gerber, Andrea. Müller, Elisabeth. «Sonst poltere ich durch das Leben und merke nichts.» In: *SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Soziale Arbeit*. Jg. 46. Nr. 10, Oktober 2014, S. 36-37.

Heilmann, Christa M. *Körpersprache richtig verstehen und einsetzen*. 2. Aufl. München: Ernst Reinhardt Verlag, 2011.

Hermer, Matthias. *Nonverbale Prozesse in der Psychotherapie*. Tübingen: Dgvt Verlag, 2004.

HES SO Wallis. *Ethik-Kodex für die Forschung*. Siders: 2017.

Košinár, Julia. *Körperkompetenzen und Interaktion in pädagogischen Berufen*. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt, 2009

Lamnek, Siegfried. *Qualitative Sozialforschung*. 5. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz Verlag, 2010.

Lippmann, Eric D. *Intervision*. 3. Aufl. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2013

Mayring, Philipp. *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. 6.Aufl. Weinheim, Basel: Beltz Verlag 2016.

Nestmann, Frank. Hörmann, Georg. *Handbuch der psychosozialen Intervention*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 1988.

Nussbeck, Susanne. *Einführung in die Beratungspsychologie*. 2. Aufl. München, Basel: Reinhardt, 2010.

Pink, Ruth. *Souveräne Gesprächsführung und Moderation*. Frankfurt, M, New York, NY: Campus, 2010.

Rechtien, Wolfgang. *Beratung. Theorien, Modelle und Methoden*. 2. Aufl. München: Profil, 2004.

Retter, Hein. *Studienbuch pädagogische Kommunikation*. 2. Aufl. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt, 2000.

Rogers, Carl. Schmid, Peter. *Person-zentriert*. 3. Aufl. Mainz: Matthias-Grünwald-Verlag, 1998.

Schäfter, Cornelia. *Die Beratungsbeziehung in der Sozial Arbeit*. München: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010.

Scherer, Klaus R. *Nonverbale Kommunikation*. 2. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz, 1984.

Shelfen, Albert E. *The significance of posture in communication systems*. In: *Psychiatry*. Nr. 27 1964, S. 316-331.

Sickendiek, Ursel. Engel, Frank. Nestmann, Frank. *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*. Weinheim und München: Juventa Verlag, 1999.

Wallbott, Harald G. *Nonverbale Kommunikation*. 2. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz, 1984.

Watzlawick, Paul. Beavin, Janet H. Jackson, Don, D. *Menschliche Kommunikation*. 8. Aufl. Bern, Stuttgart, Toronto: Verlag Hans Huber, 1990.

Widulle, Wolfgang. *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit*. 2. Aufl. Wiesbaden: Springer VS, 2012.

Witzel, Andreas. «Das problemzentrierte Interview.» (online) Bremen: 2000 URL: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2519> (01.08.2018).

10 Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Bewusstes/Unbewusstes nach Argyle (2005, 17)	9
Abb. 2: Johari-Fenster von Pink (2010, 55) nach Luft und Ingham.....	9
Abb. 3: Varianten der Beobachtung Friedrichs (1990, 273).....	25

11 Anhang

11.1 Transkriptionsregeln:

Pause = (Pause)

Überlegt = (überlegt)

Unverständlich = ...(unverständlich)

Verschluckt Buchstaben = /

Satz oder Wort wird nicht beendet/wird unterbrochen = //

Wird unterbrochen spricht aber anschliessend weiter =

Walliserdeutsche Wörter = «...»

11.2 Beobachtungsraster 1 (IP1)

	nur nonverbal	nonverbal und verbal
1. Gesichtsausdruck	<p>IP1 lacht (mehrmals beobachtet).</p> <p>Beide lachen.</p> <p>Klientin wirkt frustriert, worauf IP1 nachfragt und reagiert. Sie werde nachfragen.</p>	
2. Gestik	<p>IP1 hat beide Hände bis zum Ellenbogen auf dem Tisch, sie liegen parallel, offen nebeneinander. Die Arme zeigen in Richtung der Klientin (mehrmals beobachtet).</p> <p>IP1 nickt (mehrmals).</p> <p>IP1 hat den rechten Ellenbogen auf dem Tisch und die Hand ist am Kinn. Die linke Hand ist auf dem Tisch und berührt den Oberarm des anderen Arms (mehrmals beobachtet).</p> <p>IP1 fragt, ob alles okay sei. Die Klientin hebt beide Daumen nach oben. Daraufhin macht die IP1 die gleiche Bewegung.</p> <p>IP1 nimmt die Blätter in die Hand und zeigt sie der Klientin. Anschliessend legt sie dieses wieder auf den Tisch (mehrmals beobachtet).</p>	<p>Anfang: IP1 zeigt mit dem Arm in die Richtung von M und erklärt, wer M ist.</p> <p>IP1 macht eine Wegbeschreibung und braucht die Hände zum Erklären. Beispiel: Sagt, da musst du links gehen, und zeigt auch nach links.</p> <p>Hat einen Stift in der Hand, mit welchem sie auf einen Abschnitt zeigt welchen sie gerade erklärt (mehrmals beobachtet).</p> <p>IP1 spricht von einem Bericht, welcher im Dossier ist, und zeigt zur gleichen Zeit mit dem Finger auf das Dossier (mehrmals beobachtet).</p> <p>IP1 liest ihr etwas aus dem Dossier vor und zeigt gleichzeitig mit dem Finger auf die Stelle.</p> <p>IP1 sagt: «...auf einer Seite und auf der anderen Seite....» Zur selben Zeit zeigt sie mit den Händen nach links und anschliessend nach rechts.</p> <p>IP1 sagt, dies sei fix. Mit der senkrechten Handfläche der rechten</p>

	<p>Die Klientin schaut auf den Tisch. IP1 nimmt ihren Kopf nach unten und streckt ihn nach vorne, um den Blick der Klientin zu suchen (wurde mehrmals beobachtet).</p>	<p>Hand klopft sie zwei Mal auf den Tisch.</p> <p>IP1 erklärt ihr: «Diese Wohnung (zeigt mit dem Finger auf den Tisch) oder die andere Wohnung (zeigt mit dem Finger auf den Tisch).»</p> <p>Sagt «grosser Stapel» und zeigt mit den Händen einen grossen Stapel.</p>
3. Blickverhalten	<p>IP1 schaut der Klientin ins Gesicht.</p> <p>IP1 schaut auf den Tisch und anschliessend schaut sie der Klientin ins Gesicht.</p> <p>Die Klientin schaut auf den Tisch. IP1 nimmt ihren Kopf nach unten und streckt ihn nach vorne, um den Blick der Klientin zu suchen (wurde mehrmals beobachtet).</p> <p>Die Klientin zeigt ihr etwas auf dem Natel. Sie nimmt das Natel (Gestik) und schaut auf den Bildschirm. Danach gibt sie das Natel der Klientin zurück und schaut der Klientin wieder ins Gesicht.</p> <p>IP1 schaut zum PC.</p>	<p>IP1 erklärt der Klientin, was auf dem Blatt oder dem Dossier steht, und schaut gleichzeitig auf das Blatt.</p> <p>IP1 erzählt, schaut dabei auf den Tisch, anschliessend stellt sie eine Frage und schaut zur selben Zeit Richtung Klientin (Blickkontakt).</p> <p>Wenn IP1 spricht, schaut sie der Klientin ins Gesicht/in die Augen.</p>
4. Körperhaltung und Körperorientierung	<p>Anfang: Der ganze Körper der IP1 ist zur Klientin gerichtet.</p> <p>IP1 setzt sich. Anschliessend die Klientin.</p> <p>IP1 sitzt mit geradem Rücken auf dem Stuhl und</p>	<p>Wenn IP1 mit der Klientin spricht, dreht sie ihren Körper zu der Klientin.</p> <p>Wenn sie etwas auf dem Blatt erklärt, ist der Körper zum Blatt gerichtet.</p> <p>Wenn die Klientin spricht, richtet sie sich zu ihr.</p>

	<p>lehnt sich während des ganzen Gesprächs nicht an.</p> <p>IP1 hat beide Beine auf dem Boden.</p> <p>Wenn IP1 etwas auf dem Blatt zeigt oder aufschreibt, dreht sich der Körper zum Dossier und zu den Blättern (Info: Das Dossier der Klientin ist auf ihrer linken Seite, die Klientin ist eher rechts bis vis-à-vis).</p> <p>IP1 sagt, dass sie ein Blatt kopieren will, steht auf und geht kopieren.</p> <p>Der Körper ist zur Klientin gerichtet.</p> <p>Schluss: (Die Klientin spricht) IP1 dreht sich zur Tür. IP1 steht auf, die Klientin steht dann auch auf.</p>	<p>Immer wenn IP1 etwas erklärt, geht sie mit ihrem Oberkörper ein wenig nach vorne in Richtung Klientin.</p> <p>Schreibt etwas und wenn sie mit der Klientin spricht, schaut sie rechts hindurch zu ihr. (PC)</p> <p>IP1 sagt, dass sie den Rechner holen will, und holt ihn (gleiches Verfahren mit dem Bleistift).</p>
5. Körperkontakt	Zu Beginn und am Schluss die Hand geben (erwähnt die IP1).	
6. Vokales Verhalten (Segmentation des Sprachflusses)		<p>IP1: Sie spricht mit einer langsamen, gleichbleibenden Stimme.</p> <p>Wenn sie etwas erklärt, spricht sie langsamer.</p> <p>Wenn sie etwas Wichtiges sagt, betont sie dies.</p> <p>Stellt eine Frage, die Stimme erhöht sich.</p> <p>Teilweise murmelt sie.</p>
7. Räumliches Verhalten	IP1 holt die Klientin am Empfang ab.	IP1 sagt, dass sie den Rechner holen will. Sie steht auf, dreht sich zum Pult, streckt die Arme aus, nimmt

	<p>IP1 betritt zuerst den Raum, hinter ihr die Klientin. Die Sozialarbeiterin geht zum Stuhl und setzt sich. Die Klientin geht um IP1 und setzt sich auch auf einen Stuhl.</p> <p>IP1 nimmt ihren Stuhl und rückt mit diesem näher zur Klientin. Die beiden sitzen nun Schulter an Schulter.</p> <p>IP1 steht auf, geht zum PC.</p> <p>Schluss: IP1 steht auf und anschliessend auch die Klientin.</p>	den Rechner, dreht sich wieder zum Tisch und setzt sich (gleiches Verfahren mit dem Bleistift).
8. Äussere Erscheinung	<p>IP1: Lange Hosen. Turnschuhe. Kein Schmuck. T-Shirt und ein Jackett.</p>	
9. Kontradiktionen		
10. Modifikation		<p>IP1 lächelt, als sie sagt, dass sie ein Blatt nicht finde.</p> <p>Lächelt und sagt, sie sei eben keine Zeitungsleserin.</p> <p>Lächelt, als sie der Klientin sagt, dass sie dies nicht verstanden habe.</p>
11. Synchronisation unterschiedlichen Verhaltens	<p>Klientin lacht, Sozialarbeiterin lacht (Gesichtsausdruck) (zwei Mal beobachtet)</p>	
12. Regulation	<p>Regelmässig, hin und her.</p>	

11.3 Beobachtungsraster 2 (IP2)

	nur nonverbal	nonverbal und verbal
1. Gesichtsausdruck	<p>Runzelt die Stirn (hört dem Klienten zu).</p> <p>IP2 lacht (zwei Mal beobachtet).</p> <p>Beide lachen.</p> <p>Klient erzählt dem IP2 etwas, dieser hat den Mund und die Augen geöffnet, er wirkt überrascht.</p>	<p>IP2 sagt: «Was?» dabei runzelt er die Stirn</p>
2. Gestik	<p>Zeigt mit dem Finger Richtung Tür.</p> <p>IP2 schaut mit gesenktem Kopf auf das Blatt, welches vor ihm liegt. Als er anfängt zu sprechen, hebt er den Kopf.</p> <p>Hände ineinander gefaltet. Die Daumen kreisen (mehrmals).</p> <p>Lehnt sich zurück. Hände gefaltet (mehrmals beobachtet).</p> <p>Eine Hand am Kinn und die andere auf dem Pult.</p> <p>Nickt (mehrmals).</p> <p>Hände auf dem Pult</p> <p>Hände auf dem Bauch/Schoss (mehrmals).</p> <p>Hand in der anderen Hand (mehrmals).</p>	<p>Zeigt mit der Hand auf mich und stellt mich vor.</p> <p>Er fragt, ob er anfangen solle, und zeigt dabei auf sich.</p> <p>IP2 erklärt etwas, was auf dem Blatt, welches vor ihm liegt, steht und zeigt mit dem Finger, was er gerade erklärt.</p> <p>Mhm = nickt.</p> <p>Ja = nickt (mehrmals).</p> <p>Ja genau = nickt.</p> <p>Er fragt den Klienten, ob es morgen oder am Mittwoch sei, hebt die rechte Hand und geht zuerst nach links und anschliessend nach rechts.</p> <p>Hält das Dossier in der Hand und folgt mit dem Finger, was er gerade erklärt.</p>

	Zeigt auf das Blatt.	<p>Er zeigt auf den Klienten und sagt: «Sie sagte?»</p> <p>Beim Wort «miteinander» gehen die Hände des IP2 ineinander.</p> <p>Liest laut vor und geht mit dem Finger auf dem Blatt mit.</p> <p>Erklärt ihm auf dem Blatt und sagt: «dieses» und zeigt auf einen bestimmten Punkt auf dem Blatt.</p> <p>IP2 sagt: «Das müssen wir schauen (bewegt die Hand nach links) und abklären.» (bewegt die Hand nach rechts).</p> <p>Er erklärt ihm einen Unterschied, dabei geht er mit der rechten Hand, welche die Handinnenfläche zum Tisch gedreht hat nach links, und dann nach rechts.</p> <p>IP2 fragt den Klienten, wann er Zeit habe, und zeigt dabei mit der Hand mit einem gestreckten Finger auf ihn.</p> <p>Er sagt, ob alle kommen und zeigt dabei auf sich und den Klienten.</p>
3. Blickverhalten	<p>Schaut dem Klienten ins Gesicht.</p> <p>Schaut auf das Blatt/Dossier.</p> <p>Schaut dem Klienten ins Gesicht.</p> <p>Schaut auf den PC.</p> <p>Schaut zum Klienten.</p> <p>Schaut auf das Blatt.</p>	<p>Schaut auf das Blatt. Anschließend erklärt er etwas und schaut wieder auf das Blatt.</p> <p>Wenn IP2 spricht, schaut er dem Klienten mehrheitlich ins Gesicht/in die Augen.</p>

	Schaut zum Klienten.	
	Schaut den Klienten an.	
4. Körperhaltung und Körperorientierung	<p>Der Klient setzt sich. Anschliessend setzt sich der Sozialarbeiter.</p> <p>Der Körper ist zum Klienten gerichtet.</p> <p>Lehnt sich zurück. Einen Fuss hat er auf dem Boden und den anderen auf dem Stuhlbein.</p> <p>Der Körper beugt sich nach vorne (mehrmals beobachtet).</p> <p>Der Körper zeigt zum PC.</p> <p>Kommt zurück zum Tisch (räumliches Verhalten). Lehnt sich zurück und faltet die Hände (Gestik).</p> <p>Sitzt am PC. Körper ist seitlich, halb zum PC, halb zu uns gerichtet (mehrmals).</p> <p>Beide Beine auf dem Boden.</p> <p>Lehnt sich zurück. Hände gefaltet. (mehrmals)</p> <p>Beugt sich vor. Beide Beine auf dem Boden. Hände beim Bauch.</p> <p>Beugt sich vor. Zeigt ihm etwas im Dossier (Gestik), anschliessend lehnt er sich wieder zurück.</p>	<p>IP2 sagt, dass er sich nicht sicher sei. Er kommt mit seinem Körper nach vorne und hat die Hände auf dem Knie (Gestik).</p> <p>Stellt eine Frage und lehnt sich vor.</p> <p>IP2 sagte, dass er etwas nicht verstanden habe, und lehnt sich dabei vor. Als der Klient antwortet, lehnt er sich wieder zurück.</p> <p>IP2 sitzt vor dem PC. Als er anfängt zu sprechen, dreht er sich zum Klienten um.</p> <p>Stellt eine Frage und lehnt sich vor und hat die Hände auf dem Knie (Gestik).</p> <p>Fragt, ob der Klient weitere Punkte habe, und als der Klient antwortet, lehnt er sich zurück.</p> <p>Stellt eine Frage und lehnt sich zurück.</p> <p>Fragt, ob es noch etwas gebe, und lehnt sich dabei nach vorne.</p> <p>Körperorientierung zu ihm, wenn er spricht.</p>

	<p>Er hat einen Fuss auf dem Boden und den anderen auf dem Stuhlbein.</p> <p>Lehnt sich zurück.</p> <p>Als der Klient zur Tür geht, ist der Körper des Sozialarbeitenden zu ihm gerichtet.</p>	
5. Körperkontakt	<p>Anfang: Hand gegeben.</p> <p>Schluss: Hand gegeben.</p>	
6. Vokales Verhalten (Segmentation des Sprachflusses)		<p>Spricht langsam und ruhig.</p> <p>Vokales Verhalten ging mit der Sprache mit.</p> <p>Betonte die Wörter.</p> <p>Wenn er etwas nachfragte, wurde die Stimme erhoben.</p> <p>Pausen zwischen Sätzen und Wörtern.</p>
7. Räumliches Verhalten	<p>Holt den Klienten ab beim Empfang. Geht zu ihm. Körperorientierung zu ihm gerichtet.</p> <p>Er geht voraus, bis zu seinem Büro. Wartet vor der Tür und lässt den Klienten und M zuerst eintreten.</p> <p>Setzt sich.</p> <p>Rollt mit seinem Stuhl zum PC.</p> <p>Kommt zurück.</p> <p>Rollt mit seinem Stuhl zum PC.</p> <p>Rollt mit dem Stuhl zurück.</p>	

	<p>Rollt zum PC.</p> <p>Rollt zurück.</p> <p>Rollt zum PC.</p> <p>Steht auf. Klient steht anschliessend auf.</p> <p>Als der Klient zur Tür geht, ist der Körper des Sozialarbeitenden zu ihm gerichtet; und schaut ihm hinterher bis er das Büro verlassen hat.</p>	
8. Äussere Erscheinung	<p>Turnschuhe.</p> <p>Lange Hosen.</p> <p>Langer Reissverschluss-Pullover.</p> <p>Brille.</p>	
9. Kontradiktionen		
10. Modifikation		
11. Synchronisation unterschiedlichen Verhaltens	Beide lachen.	
12. Regulation	Regelmässig.	

11.4 Beobachtungsraster 3 (IP3)

	nur nonverbal	nonverbal und verbal
1. Gesichtsausdruck	Beide lachen (zwei Mal beobachtet)	
2. Gestik	<p>Lehnt sich vor und hat die Hände unter dem Tisch.</p> <p>Sie hat die Hände offen auf dem Tisch. Sind parallel zueinander.</p> <p>Hält den Stift in der Hand.</p> <p>Eine Hand berührt den Hals, die andere ist auf dem Tisch.</p> <p>Die Hände ineinander gefaltet auf dem Tisch.</p> <p>Zeigt auf das Blatt.</p> <p>Eine Hand am Kinn, die andere Hand auf dem Tisch und berührt dabei den Oberarm (mehrmals).</p> <p>Hand auf dem Tisch (mehrmals).</p> <p>Nimmt ein Taschentuch und putzt sich die Nase (zwei Mal beobachtet).</p> <p>Hände verschränkt (mehrmals).</p> <p>Nickt (mehrmals).</p> <p>Beide Hände auf dem Tisch.</p> <p>Hat einen Stift in der Hand.</p>	<p>IP3: Erklärt, wer ich bin und zeigt mit der Hand auf mich.</p> <p>IP3 sagt, die Energie sei verschwunden, und geht dabei mit der rechten Hand von oben nach unten.</p> <p>Sie sagt etwas bezüglich des PCs und zeigt dabei auf diesen.</p> <p>Sie sagt, dies sei das Dossier, und zeigt mit dem Finger auf dieses.</p> <p>Nimmt einen Stapel Papier und sagt, dies sei das Wichtigste.</p> <p>Sagt, dass dies ganz wichtig sei für sie und zeigt dabei mit der geöffneten Hand auf die Klientin.</p> <p>Die IP3 sagt, dass sie ihr etwas auf dem Blatt zeigen möchte, und zeigt dabei auf das Blatt (mehrmals).</p> <p>Sie erklärt der Klientin, was auf dem Blatt geschrieben ist, und geht zur selben Zeit mit dem Finger mit (mehrmals).</p> <p>Sie spricht von der Wirbelsäule und zeigt dabei mit der rechten Hand am Rücken von oben nach unten.</p>

	<p>Hände unter dem Tisch und lehnt sich zurück.</p> <p>Hände gefaltet.</p>	<p>Sie sagt: «gewisse Sachen abklären» und zeigt dabei mit beiden Händen von Kopf bis Fuss.</p> <p>Dies sei nicht belegt und zeigt dabei auf das Blatt.</p> <p>IP3 sagt «bei ihr» und zeigt dabei auf sich.</p> <p>IP3 sagt, dass dies nur für sie sei, und zeigt dabei auf die Klientin.</p> <p>Erklärt ihr, dass Belege fehlen. Beide Handinnenflächen gehen nach aussen.</p> <p>IP3 zählt etwas auf. Bei jeder Sache hebt sich ein weiterer Finger.</p> <p>IP3 zählt Kriterien auf und bewegt dabei die Hand, welche seitlich auf dem Tisch liegt, auf und ab.</p> <p>Sagt, das sei für sie, und zeigt auf sie (mehrmals).</p> <p>IP3 fragt, ob die Klientin etwas Schweres heben müsse und zeigt mit ihren Armen, als würde sie etwas Schweres anheben.</p> <p>Fragt, wie es ist mit den Armbewegungen, und bewegt dabei die Arme.</p> <p>Nickt = Ja (mehrmals).</p> <p>Fragt die Klientin, ob dies den ganzen Tag so sei, und geht dabei mit der Hand von links nach rechts.</p> <p>Sie fragt, wie es mit der Produktion sei, und macht dabei mit der</p>
--	--	--

		<p>rechten Hand Kreisbewegungen (zwei Mal beobachtet).</p> <p>Fragt, ob sie delegierte und zeigt mit der Hand, als ob sie auf verschiedene Personen zeigen würde.</p> <p>Sie erklärt der Klientin, dass sie dies im Dossier gelesen habe, und zeigt dabei auf dieses.</p> <p>Fragt etwas bezüglich des Schlachtens und zeigt dabei mit den Armen und Händen, als würde sie etwas schlachten.</p> <p>Nickt = gut.</p> <p>Sagt, dass sie die Blätter beilegen müsse, und zeigt dabei mit ihren Händen einen Stapel.</p> <p>Sie solle weitermachen und zeigt dabei mit den Händen nach vorn.</p> <p>Sagt «ich» und zeigt auf sich (mehrmals).</p> <p>Sie fragt sie, ob es dieses sei, und zeigt dabei auf das Blatt.</p> <p>Fragt, ob es dieser Arzt sei, und zeigt dabei auf einen Namen auf dem Blatt.</p> <p>Fragt sie, ob es der oder der sei, und zeigt dabei auf unterschiedliche Blätter.</p> <p>Nickt = genau.</p> <p>Sagt, dass sie alles entspannen solle, und zeigt mit den Händen von Kopf bis Hüfte.</p>
--	--	--

		<p>Sie sagt der Klientin, dass diese dies schreiben würden, und macht dabei mit den Fingern Bewegungen, als würde sie auf einer Tastatur schreiben.</p> <p>Fragt sie, ob sie Schwierigkeiten mit den Fingern habe, und öffnet und schliesst dabei die Finger.</p> <p>«Und anschliessend?», macht Kreisbewegungen mit der Hand.</p> <p>Nickt = jawohl</p> <p>Sie sagt der Klientin, dass sie dies zur Seite legen solle, und macht dabei Bewegungen, als würde sie etwas auf die Seite legen.</p> <p>Spricht über ein Dokument und legt es zu ihr.</p> <p>IP3 sagt, sie solle ihren Weg gehen, und macht dabei mit beiden Händen, welche zusammengepresst sind, Schlangenbewegungen.</p> <p>Zeigt auf dem Blatt was sie sagt (mehrmals).</p> <p>Sagt: «das und das» und zeigt dabei mit den Händen hin und her.</p> <p>Sie sagt, sie solle nicht ihre ganze Energie auf dieses richten, und zeigt dabei auf den Tisch.</p> <p>Fragt etwas bezüglich des Packens und macht dabei Bewegungen, als würde sie etwas einpacken.</p>
--	--	---

3. Blickverhalten	<p>Schaut zur Klientin.</p> <p>Schaut auf den Tisch.</p> <p>Schaut ihr ins Gesicht.</p> <p>Schreibt, der Blick ist auf dem Papier.</p> <p>Schaut auf das Blatt.</p> <p>Schaut sie an.</p> <p>Schaut sie an.</p>	<p>Wenn IP3 spricht, schaut sie der Klientin mehrheitlich ins Gesicht/in die Augen.</p>
4. Körperhaltung und Körperorientierung	<p>Körper ist zur Klientin gerichtet.</p> <p>Lehnt sich vor und hat die Hände unter dem Tisch.</p> <p>Immer nach vorn gelehnt.</p> <p>Verschränkt die Beine (linkes über das rechte). Körper ist nun ein wenig seitlich in Richtung Mauer gerichtet (zwei Mal beobachtet).</p> <p>Beugt sich vor.</p> <p>Beide Beine auf dem Boden.</p> <p>Hände unter dem Tisch und lehnt sich zurück.</p> <p>Geht zum PC. Der Körper ist zum PC gerichtet.</p> <p>Als sie anfängt zu sprechen, dreht sich ihr Körper zu ihr.</p> <p>Kommt zurück zum Tisch. Der Körper zur Klientin gerichtet.</p>	<p>Themenwechsel: hat die Hände geschlossen, lehnt sich kurz zurück und kommt wieder nach vorne und legt die Hände auf den Tisch (zwei Mal beobachtet).</p>
5. Körperkontakt	<p>Anfang und Schluss: Beide geben sich die Hand.</p>	

6. Vokales Verhalten (Segmentation des Sprachflusses)		<p>Ruhig.</p> <p>Immer die gleiche Tonlage.</p> <p>Sagt: «Genau das.» Die Stimme ist bestimmt.</p>
7. Räumliches Verhalten	<p>IP3 holt die Klientin beim Empfang ab. Sie streckt ihr die Hand entgegen.</p> <p>Geht zum Lift. Die Klientin folgt ihr. Als der Lift ankommt, geht die IP3 vor. Klientin und ich folgen ihr zu ihrem Zimmer.</p> <p>Klientin geht zum Tisch und setzt sich auf den Stuhl (siehe Plan). Anschliessend geht die IP3 um den Tisch und setzt sich auch.</p> <p>Die Sozialarbeiterin schiebt den Stuhl an.</p> <p>Nimmt den Stuhl ein wenig zurück.</p> <p>Die Sozialarbeiterin geht zum Drucker.</p> <p>Geht zum PC. Der Körper ist zum PC gerichtet. Als sie anfängt zu sprechen, dreht sich ihr Körper zu ihr.</p> <p>Kommt zurück zum Tisch. Der Körper zur Klientin gerichtet.</p> <p>Geht wieder zum PC und anschliessend zum Drucker.</p> <p>Klientin steht auf. Anschliessend die SA.</p>	

	Begleitet sie zum Lift.	
8. Äussere Erscheinung	Lange Hosen. Das linke Bein in der Schiene. Schultern bedeckt.	
9. Kontradiktionen		
10. Modifikation		Sie sagt: «Hoffentlich nicht länger», und lacht dabei. Sagt, dass die Ärzte nicht verstehen, was man alles in einer Metzgerei machen müsse, und lacht dabei.
11. Synchronisation unterschiedlichen Verhaltens	Beide lachen.	
12. Regulation	Regelmässig.	